
人と AI の協働で、お客さま一人ひとりに寄り添うコンサルティングへ ～伴走支援型 AI「デジタルバディ」を全国の生涯設計デザイナーに導入～

第一生命保険株式会社（代表取締役社長：隅野 俊亮、以下「当社」）は、生涯設計デザイナーの活動を支援する伴走支援型 AI「デジタルバディ」を、2026 年 4 月より本格導入しており、9 月以降も継続的な機能強化を予定しています。

「デジタルバディ」は、生成 AI などを活用し、面談内容の記録・要約、社内情報の確認、お客さまへの提案準備、コミュニケーション文案の作成などを支援する「相棒」のような AI です。必要な情報の確認や面談後の記録作成などを支援することで、生涯設計デザイナーがお客さまとの対話により多くの時間を充て、一人ひとりの状況やニーズに応じた、より質の高いコンサルティングを行うことを目指します。

本取り組みは、当社が中期経営計画の柱の一つとして推進する「ビジネスモデル変革」の中核を担う取り組みの一つです。これまで培ってきた生涯設計デザイナーによる対面コンサルティングの強みに、AI・デジタル技術とデータを組み合わせることで、お客さまへの対応や提案の質・スピードを高めるとともに、生涯設計デザイナーがお客さまとの対話やコンサルティングにより注力できる環境を整えます。

お客さまとのこれまでの接点やご契約内容を踏まえた、一貫性・継続性のある対応を支える顧客情報基盤「統合 CRM¹」とあわせて活用することで、必要な情報を生涯設計デザイナーの日々のお客さま対応や提案活動に生かし、お客さまのライフステージやご意向に応じたご案内や、ご相談後の継続的なフォローを支援します。

人生 100 年時代を迎え、お客さまの価値観やライフスタイルが多様化する中、生命保険会社には、保障に加えて資産形成や承継を含む幅広いご相談への対応と、ご契約後の長期的なサポートが一層求められています。当社は、人ならではの「信頼・寄り添い・対話」と、AI・デジタルが得意とする「記録・整理・スピード」を組み合わせることで、お客さま一人ひとりにより質の高いサービスを提供していきます。

¹ 統合 CRM（Customer Relationship Management）は、お客さまの情報や対応履歴を一元管理するシステムの呼称です。

1. 伴走支援型 AI「デジタルバディ」の概要

「デジタルバディ」は、生涯設計デザイナーとお客さまの対話内容を踏まえ、お客さまの個別の状況に適した提案に向けたアドバイスを行うなど、「相棒」のように寄り添いながらコンサルティング活動を支援する AI です。生成 AI を活用した照会対応、面談内容の要約、お客さまごとの提案活動支援、コミュニケーション文案作成支援などの機能を備え、対応品質や業務効率の向上を支援します。



<伴走支援型 AI デジタルバディ>

① 照会・情報確認の支援

生涯設計デザイナーからの質問に対し、社内の規程やマニュアルなどをもとに、回答と参考資料を提示します。必要な情報を速やかに確認できるようにすることで、お客さまからのご相談に、より迅速かつ分かりやすくお応えすることを支援します。

② 提案活動の支援

お客さまとの面談内容などを踏まえ、次回の面談やご提案に向けた情報やヒントを提示します。お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに応じた、きめ細かなコンサルティングを支援します。

③ 面談内容の記録・要約

お客さまの同意を得たうえで、面談後の記録作成や次回の対応準備を目的として、面談内容の録音・文字起こし・要約を行います。

生涯設計デザイナーによる振り返りや記録作成を支援し、お客さまとの継続的な関係構築につなげます。

④ コミュニケーション文案の作成支援

お客さまへの手紙やメールなどの文案作成を支援します。作成された文案は、生涯設計デザイナーが内容を確認したうえで使用し、お客さま一人ひとりの状況に応じたコミュニケーションにつなげます。

2. デジタルバディが実現する顧客体験価値

生命保険は、ご契約のお申込みから、ご契約後の各種手続き、保険金・給付金等のお支払いまで、長期にわたりお客さまをサポートする商品です。

当社は、お客さまとのこれまでの接点やご契約内容を踏まえた対応を支える顧客情報基盤として「統合 CRM」を整備しています。「デジタルバディ」は、「統合 CRM」とあわせて活用することで、生涯設計デザイナーがお客さまとのこれまでの接点やご契約内容を踏まえた対応や提案を行えるよう支援します。

これにより、

- ・ ご相談内容やご契約内容を踏まえた一貫性・継続性のある対応
- ・ ライフステージや状況変化に応じたご案内
- ・ ご相談後の継続的なフォロー
- ・ より迅速で分かりやすい対応
- ・ 一人ひとりのニーズに応じたコンサルティング

の実現を目指します。

また、生涯設計デザイナーと、お客さま一人ひとりに配置した専任担当者「CSM（カスタマー・サクセス・マネジャー）」が連携し、ご契約後の各種手続きや情報提供などを行うことで、お客さまとの長期的な関係構築を支えています。

3. 今後の展開

今後は、「デジタルバディ」の高度化を通じて、お客さまのライフステージや価値観、ニーズへの理解をさらに深めるとともに、提案品質の向上を図っていきます。

また、多様化・高度化するお客さまニーズに応えるため、機能拡充とデータ活用の精緻化を推進するとともに、全国の生涯設計デザイナーによるリアルチャネルの強みと先進的なデジタル・AI 技術を融合させ、コンサルティング力を一層強化します。今後も実際に活用する生涯設計デザイナーやお客さまからのフィードバックを踏まえながら、より良いサービスの提供に向けて継続的に改善を行っていきます。

4. 開発体制

「デジタルバディ」は、日本マイクロソフト株式会社の AI・クラウド技術を活用し、第一ライフテクノクロス株式会社（代表取締役社長：安藤 伊佐武）および株式会社エクサ（代表取締役社長執行役員：林 勇太）とともに開発しました。本システムでは、Microsoft Foundry、Azure OpenAI in Foundry Models、Azure Speech をはじめとする Microsoft Azure²の各種サービスを活用しています³。

引き続き当社は、人とテクノロジーの融合による新たな顧客体験の創出を通じて、お客さまに「確かな安心」と「充実したサポート」をお届けしてまいります。

² Microsoft、Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

³ 【本サービスにて採用した主な製品・サービス】 Microsoft Foundry, Azure OpenAI in Foundry Models, Azure Speech, Foundry Tools, App Service Environment, Web App for Containers, Azure Functions, Azure SQL Managed Instance, Azure Storage 等