



2026年6月30日  
オリックス生命保険株式会社

## 生成 AI でお客さまの声を分析

～VoC 分析基盤を導入し、対応品質の向上とサービス改善を推進～

オリックス生命保険株式会社（本社：東京都千代田区、社長：片岡 一則）は、このたび、株式会社 RightTouch（本社：東京都品川区、代表取締役：野村 修平、長崎 大都）が提供する VoC<sup>\*</sup>分析基盤「QANT VoC」を導入しましたので、お知らせします。コンタクトセンターへの問い合わせデータを生成 AI で分析し、対応品質の向上および全社のサービス改善を推進します。

「QANT VoC」は、生成 AI によりコンタクトセンターの通話データを要約・分類・分析し、お客さまの問い合わせ傾向やご意見、ご要望、サービス改善につながる示唆を網羅的かつ迅速に可視化します。これらの分析結果を、ご案内方法の見直しやオペレーターの育成・スキル向上に活用することで、対応品質の向上につなげます。

当社はこれまでも、AI アバターを活用したオペレーター向け研修などを通じて、対応品質の向上に取り組んできました。しかしながら、月間約 8 万件にのぼる問い合わせを人手のみで分析することには限界があり、お客さまのご要望をより多面的に把握するための分析体制の強化が課題でした。本導入により、問い合わせ内容をより効率的かつ継続的に分析できる体制を整えることで、対応品質のさらなる向上を図るとともに、商品・サービスや各種手続きの改善にも活用していきます。

当社は今後も、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまから信頼していただける保険会社であり続けられるよう努めてまいります。

※ VoC（Voice of Customer）とは、アンケート、SNS、口コミ、問い合わせなどから得られる、商品・サービスに対する感想や要望、不満などをはじめとするお客さまの声のこと。

以上

< 報道関係者からのお問い合わせ先 >

オリックス生命保険株式会社 経営企画部コーポレートコミュニケーションチーム

TEL : 03-6703-0949