

2026年3月24日
株式会社スカイコム

【業界初*】T&Dフィナンシャル生命、PKSHA Technology、スカイコムの3社連携により、AIボイスエージェントと電子手続きを活用した請求手続きの全工程デジタル化へ ～電話応答から電子手続きまで、請求手続きを一気通貫でデジタル対応～

株式会社スカイコム(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:川橋 郁夫、以下 スカイコム)は、T&D保険グループのT&Dフィナンシャル生命保険株式会社(代表取締役社長:森中 哉也、以下 T&Dフィナンシャル生命)、および株式会社 PKSHA Technology(代表取締役:上野山 勝也、以下 PKSHA)との3社連携により、PKSHA が提供する AI ボイスエージェント『PKSHA VoiceAgent』と、スカイコムの電子契約サービス『SkySign®』(スカイサイン)を連携させた、生命保険業界初*となる請求手続きの全工程デジタル化に向けた取り組みを開始いたしました。

本取り組みにより、お客様は電話による AI ボイスエージェント応答とスマートフォン上での電子手続きを組み合わせることで、請求手続きをよりスムーズに進めることが可能となります。これにより、待ち時間や書類手続きの負担軽減を図るとともに、コールセンター業務の効率化を推進します。

本サービスは、当面はオペレーターによる対応と併用しながら運用を開始し、段階的に高度化を進めることで、将来的には人手を介さない自動化の実現を目指します。

なお、本サービスは2026年6月以降の提供開始を予定しています。

* 2026年3月現在、公開情報に基づく当社調べ。

背景

従来、保険業界における各種手続きでは、カスタマーセンターの営業時間内にオペレーターと会話する必要があり、混雑時の待ち時間や、その後に発生する書類の郵送手続きがお客様の負担となっていました。また、保険業界全体でDXが進展する中、本人確認や意思表示の確実性を担保しながら、業務効率化と顧客利便性向上を両立させることが大きな課題となっていました。

こうした課題を解決するため、本サービスでは、既にT&Dフィナンシャル生命にて運用実績のあるPKSHAのAIボイスエージェント『PKSHA VoiceAgent』と、スカイコムの電子契約サービス『SkySign®』を組み合わせ、AIによる自然言語応答から電子手続きまでを一連のデジタルフローとして構築します。

本取り組みは、オペレーター対応の効率化を図りながら、将来的な自動化を見据えた仕組みづくりを目的としています。

サービス概要

本サービスでは、お客様が専用ダイヤルに電話をかけると、PKSHA の AI ボイスエージェント『PKSHA VoiceAgent』が自動応答し、請求手続きの場合、以下のステップでデジタル手続きへと進みます。

① AI ボイスエージェント『PKSHA VoiceAgent』による用件確認・案内

PKSHA の AI ボイスエージェント『PKSHA VoiceAgent』が、お客様からの問い合わせに対し自然言語で対応します。

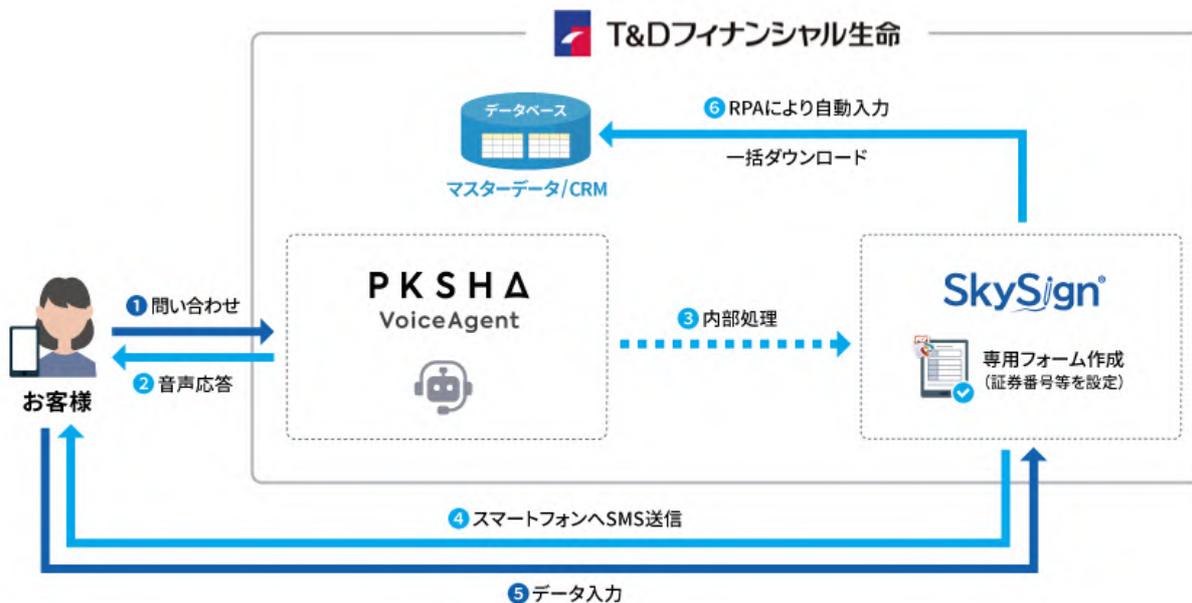
② 電子契約サービス『SkySign®』から SMS 送信

スカイコムの子会社『SkySign®』より、手続き用 URL を記載した SMS が、お客様のスマートフォンに送信されます。

③ 専用フォームでの必要事項の確認・入力

お客様は、SMS で受信した URL から『SkySign®』の専用フォームにアクセスし、必要事項の確認・入力を行います。

これにより、請求手続きにおけるデジタル対応を推進し、オペレーター業務の効率化とお客様の利便性向上を図ります。将来的には、より高度な自動化運用への移行を目指します。



【サービス紹介】

『SkySign®』は、電子署名法第2条、第3条の要件を満たした、信頼性が高い当事者型の電子署名を可能とする、クラウド型電子契約サービスです。



安全・安心な電子契約サービス

SkySign®

【公式サイト】

<https://www.skycom.jp/skysign/>

本文中に記載されている会社名、ブランド名および商品名は、すべて各所有者の商標または登録商標です。

株式会社スカイコムについて

- 社名 : 株式会社スカイコム
- 設立 : 1997年6月
- 資本金 : 1億円
- 代表者 : 代表取締役社長 川橋 郁夫
- 所在地 : 東京都千代田区神田松永町19 秋葉原ビルディング10階
- ホームページ : <https://www.skycom.jp/>

選ばれるPDFメーカー、スカイコム。

当社は「安全・安心な電子文書化社会の実現に貢献」をスローガンに掲げ、電子文書の世界標準フォーマットである「PDF」をコアに据えたPDFソフトウェアプロダクト（ペーパーレス化、業務改革推進のための製品・ソリューション）を提供しています。PDF技術を自社開発する専門性と高い技術力を強みに、日本国内のみならず海外からも高い評価を得ています。国際的なPDF関連ベンダーの業界団体であるPDFアソシエーションのメンバーとして、これまで数多くの一般企業、金融機関、官公庁・自治体が利用するシステムやアプリケーションに当社のPDFテクノロジーを提供し、豊富な実績を築いています。

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社スカイコム 営業本部 広報部 東、岡田、亀川

TEL: 03-5289-0788 FAX: 03-5289-0783

Email: pr@skycom.jp

© SKYCOM Corporation. All Rights Reserved.

本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。