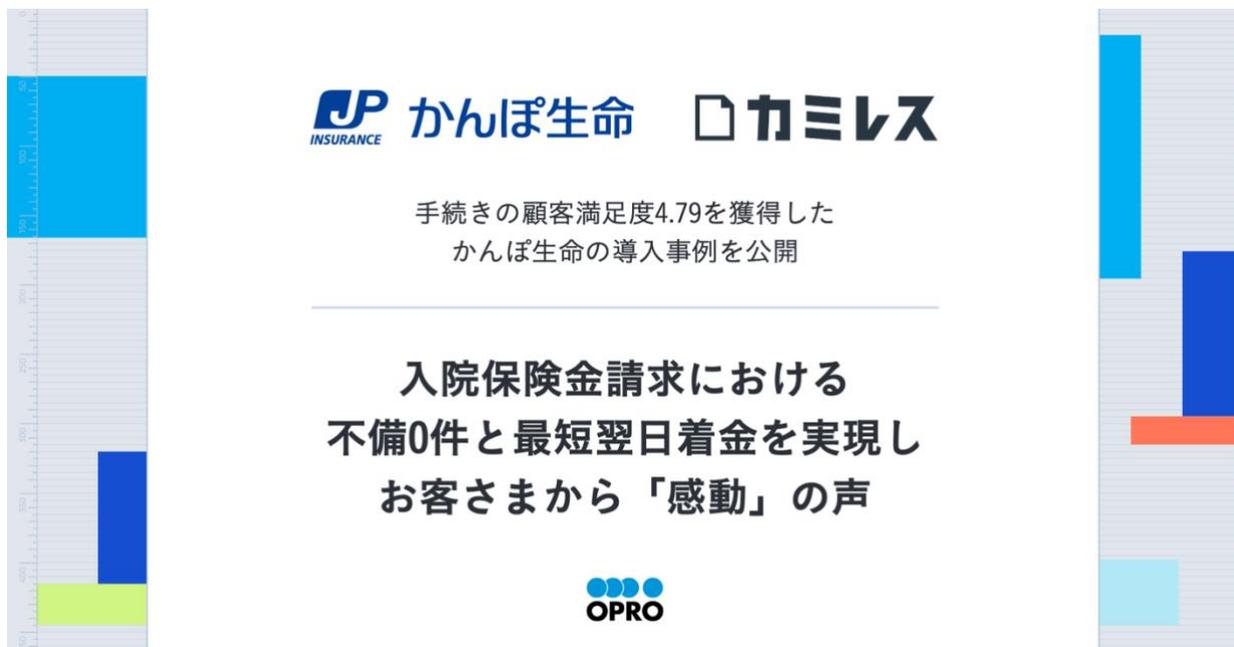


**手続きの顧客満足度で5段階中4.79を獲得したかんぽ生命の導入事例を公開  
入院保険金請求における不備0件と最短翌日着金を実現し、お客さまから「感動」の声**

株式会社オプロ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：里見 一典、以下「オプロ」）は、株式会社かんぽ生命保険（本社：東京都千代田区、取締役兼代表執行役社長：谷垣邦夫、以下「かんぽ生命」）における、入院保険金請求手続きのCX向上および業務効率化の事例記事を公開したことをお知らせします。

入院保険金請求手続きに電子申請サービス「カミレス」を導入し、電話・SMS・Webを活用した独自フローを構築。試行段階で手続き不備0件・最短翌日着金を実現し、手続き後のアンケートでは5段階評価で4.79という高い顧客満足度を獲得しました。



**かんぽ生命** **カミレス**

手続きの顧客満足度4.79を獲得した  
かんぽ生命の導入事例を公開

**入院保険金請求における  
不備0件と最短翌日着金を実現し  
お客さまから「感動」の声**

**OPRO**

## 導入の背景

かんぽ生命は、全国2万を超える郵便局ネットワークを通じて生命保険を届けています。年間約140万件ある保険金請求のうち約9割が対面での手続きであり、Web請求の仕組みはあるものの、お客さまによってはスマートフォンでの請求はハードルがありました。一方でコールセンターでは電話で保険金請求の申し出を受けたとしても、書類の郵送や郵便局への来店を促すケースがほとんどであり、着金まで時間がかかる上、記入漏れや書類の入れ間違いなど不備対応も課題でした。

こうした中、かんぽ生命は中期経営計画において「お客さま体験価値（CX）の向上」を掲げ、ビジネスモデルの転換を図っています。「デジタル非対応層」の取り残しを解消するため、カミレスの導入を決定しました。

## 導入の決め手

カミレスが選定された理由は、優れた UI に加え、金融機関として譲れないセキュリティ要件をクリアしている点でした。カスタマーサービス推進部 部長の田代康基氏は「これまでは業務に合わせてオリジナルのシステムを一から作る文化が根付いていたが、今回はパッケージであるカミレスの機能に業務をフィットさせる Fit to Standard に挑戦した」と語っています。導入決定からわずか 2 ヶ月でサービス開始に漕ぎ着けたスピード感も、従来のシステム開発では考えられないものでした。

## 運用状況と導入効果

2025 年 3 月から一部顧客向けに開始された新サービスでは、コミュニケーターが通話中に SMS を送信し、お客さまが必要書類をアップロードする間も電話を切らずにサポートし続ける独自フローを採用しています。手続き不備は試行段階で 0 件を達成。最短翌日には保険金が着金する仕組みを実現しました。

アンケート結果ではお客さまから「感動しました」といった声とともに、手続きのやすさで 4.79 (5 段階評価) という高い顧客満足度を獲得。郵送コストの削減やバックオフィスでの開封・入力作業の削減など、財務的なメリットも表れています。

## 詳細

導入事例の詳細は以下をご覧ください。

<https://www.opro.net/service/kamiless/case/jp-life.html>

## カミレスの概要

「カミレス」は金融機関や行政機関向けの Salesforce 連携型電子申請サービスです。窓口や郵送による申請・承認プロセスを一貫してオンライン化し、業務の効率化と顧客満足度の向上を実現します。Salesforce OEM ライセンスを標準搭載しているため、別途ライセンスを契約・購入することなく利用可能。既存の Salesforce 環境ともシームレスに連携できます。

・サービスサイト：<https://www.opro.net/service/kamiless/>

## 株式会社オプロ

オプロは「make IT simple」のミッションのもと、お客様の新たなビジネスや価値の創出を支援します。「Less is More」を開発指針とし、データ最適化ソリューション・セールスマネジメントソリューションを通して最適なサービスを提供しております。そして、真の顧客サクセスを実現すべく、サービスを更に進化させてまいります。

・ <https://corp.opro.net/>

■ 本件に関するお問い合わせ先 ■

株式会社オプロ（東京都中央区京橋 2-14-1 兼松ビルディング 9F）

お問い合わせ先：<https://corp.opro.net/contact/media.html>（広報チーム）