

乗合保険代理店向けデジタル支援ソリューションの共同開発について
～保険募集を巡る制度環境の変化を踏まえ、AI を活用した顧客意向把握・比較推奨・証跡
管理ならびに代理店の自立支援を実現～

2026 年 9 月 28 日

住友生命保険相互会社

株式会社アイリックコーポレーション

株式会社 Finatext

住友生命保険相互会社（取締役 代表執行役社長 高田 幸徳、以下「住友生命」）は、出資先である株式会社アイリックコーポレーション（代表取締役社長 CEO 勝本 竜二、以下「アイリックコーポレーション」）および株式会社 Finatext（代表取締役 CEO 木下 あかね、以下「Finatext」）と共同で、業界初*となる乗合保険代理店向けデジタル支援ソリューション（以下「本ソリューション」）の開発を開始しました。

本ソリューションは、住友生命の保険募集・コンプライアンス運営に関する知見、アイリックコーポレーションの「AS システム」が有する商品データベース・保険証券分析機能・一括見積機能、Finatext の生成 AI・データ分析技術を組み合わせ、乗合保険代理店の募集管理態勢の高度化と募集品質の向上を支援するデジタルプラットフォームの構築を目指すものです。また、住友生命グループのシングライフがデジタルテクノロジー分野で培った知見や顧客体験設計ノウハウも活用します。

本ソリューションではお客さまのご意向（顧客意向）の把握、商品比較、推奨理由の整理、お客さまとのやりとり履歴や検討プロセスの記録・保存（証跡管理）をデジタル上で一体的に支援します。これにより、代理店の自立的な業務運営を後押しするとともに、業務負荷の軽減や保険募集人の提案品質の向上を図り、お客さまが納得感を持って保険加入を検討できる環境づくりに貢献します。

住友生命グループは、ウェルビーイングインフラ企業として保険の役割・価値を上げ、万一の保障にとどまらず、お客さまのウェルビーイングに貢献していくという「拡・保険」の考え方のもと、様々な商品・サービス・取組みを提供しています。本ソリューションを通じて、乗合保険代理店の募集管理態勢の高度化を支援するとともに、顧客意向に沿った適切な保険提案を後押しすることで、お客さまのファイナンシャルウェルビーイングの向上に貢献していきます。

※ 約款レベルの証券分析、顧客意向の把握、複数商品の検索、一括試算による商品比較、推奨理由の整理、対話履歴等の証跡作成をデジタル上で、AI も活用しながら一体的に支援するソリューションとして業界初（2026 年 9 月時点、住友生命調べ）。

1. 背景

今般、乗合代理店における適切な比較推奨販売の確保等に向け、保険業法に係る内閣府令および監督指針の改正が行われました。乗合保険代理店には顧客意向の的確な把握、意向に基づく商品選定、適切な比較推奨および証跡管理など、これまで以上に高度な募集管理態勢が求められています。

こうした中、乗合保険代理店では、以下のような課題が顕在化しています。

- ・顧客意向把握の質のばらつき
- ・比較推奨の妥当性の確保
- ・保険商品説明に係る負担
- ・保険募集プロセスの証跡管理負担

また、保険募集人の経験やスキルによる提案品質のばらつきや、複数の保険会社の商品情報を比較・整理する業務負荷の大きさも業界共通の課題となっています。

こうした課題への対応と、顧客本位の業務運営のさらなる推進を目的として、本ソリューションの開発に着手しました。

加えて、保険会社と代理店の関係を巡っては、保険会社から代理店への過度な便宜供与や出向者等を通じた販売支援のあり方が見直されており、代理店自らが顧客本位の業務運営を主体的に実践できる態勢の整備が求められています。

本ソリューションは、これまで人的支援によって行われてきた態勢整備支援の一部を、デジタル技術やAIによる支援へと転換することで、代理店が自立的かつ継続的に適切な保険募集を行うことを支援するものです。

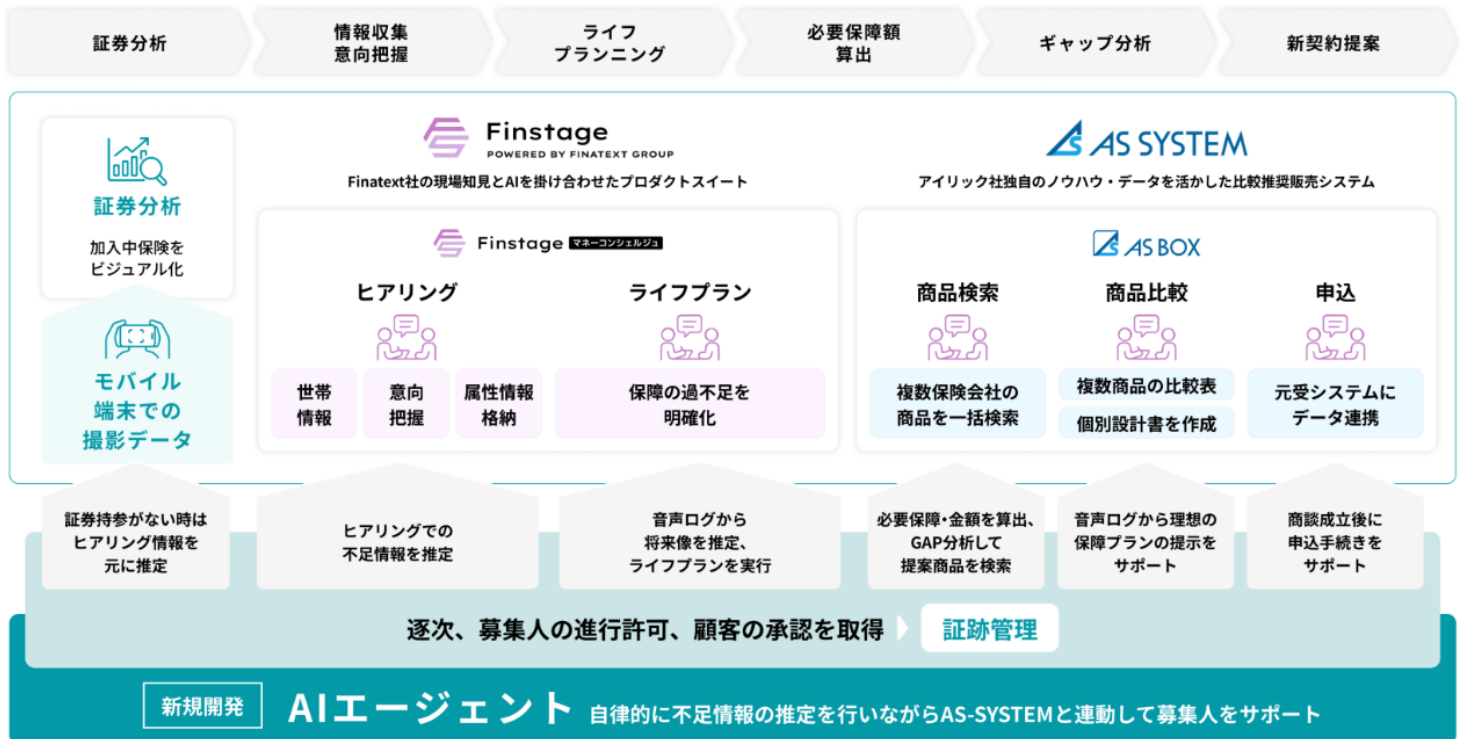
2. 本ソリューションの概要

本ソリューションは、顧客とのコミュニケーションを通じた意向把握から商品提案、比較推奨、証跡管理までの募集プロセスを、AI およびデジタル技術により一体的に支援するものです。

AI エージェントを活用し、顧客意向の整理、追加ヒアリング項目の提案、必要保障額の検討、商品候補の抽出および選定理由の整理を支援します。これにより、保険募集人の経験やスキルに関わらず、顧客意向に沿った分かりやすい提案を行える環境の構築を目指します。

また、本ソリューションは、特定保険会社または特定商品の優先的取扱いを誘引しないためのインフラ整備でもあり、比較対象商品の範囲や候補商品の抽出などにおいて、代理店または特定の保険会社の意向により商品選定が偏ることのないよう、中立性および透明性の確保を開発方針の中でも重要なポイントに位置付けています。

＜本ソリューションの全体像＞



a. 本ソリューションにより期待される効果

乗合保険代理店	募集管理態勢の高度化、業務負荷（比較推奨の妥当性確保、保険商品説明への対応負担、保険募集プロセスの証跡管理負担）の軽減、保険募集人の経験やスキルによる提案品質の差を縮小
保険募集人	膨大な商品情報を自ら検索・比較しながら提案を組み立てるのではなく、AI エージェントの支援を受けながら、よりお客さまとのコミュニケーションや最終的な提案・説明に注力できる
お客さま	意向に沿った提案を受けやすくなる、比較理由・推奨理由が分かりやすくなり納得感を持って保険加入を検討できる

3. 主な機能

顧客意向の構造的把握	対話型デジタルインターフェースを活用し、ライフステージ、保障ニーズ、家族構成、将来の資金計画等を体系的に整理します
AI による提案支援	AI エージェントは、顧客との対話内容、既契約情報および顧客属性情報をもとに、顧客意向の整理、追加ヒアリング項目の提案、必要保障額の検討、商品候補の抽出、選定理由の整理を支援します。なお、最終的な提案・説明は保険募集人が行います
比較推奨支援	複数商品の比較結果に加え、推奨理由および非推奨理由を可視化し、比較推奨の妥当性および説明責任への対応を支援します
証跡管理・監査対応	顧客との対話履歴および検討プロセスを記録・保存し、提案内容の適切性の検証、内部監査への対応を効率化します

4. 各社の強みを活かした募集支援基盤

会社	活用する主な強み・機能	本ソリューションでの役割
住友生命	保険募集・コンプライアンス運営の知見、販売管理態勢に関する知見	募集管理態勢やコンプライアンス要件の設計を通じて、顧客本位の業務運営に資するサービス設計を支援します
アイリックコーポレーション	「AS システム」が保有する商品データベース、約款レベルで整理された商品情報、複数保険会社の商品を横断した一括見積機能、保険証券分析機能	顧客意向に基づく客観的な商品比較を支援し、比較推奨の透明性と納得性の向上を図ります

Finatext	生成AI技術、データ分析技術、金融機関向けAIソリューション「Finstage」、保険ビジネスプラットフォーム「Inspire」等で培った金融・保険領域の知見	顧客意向の整理、追加ヒアリング項目の提案、必要保障額の検討、商品候補の抽出、選定理由の整理、証跡作成等を支援し、募集品質の均質化と業務効率化を目指します
----------	---	--

上記に加え、住友生命グループのシングライフが培ってきた、

- ・デジタル顧客接点の構築ノウハウ
- ・データ活用による提案高度化手法
- ・顧客体験（CX）設計の知見
- ・保険募集プロセスの証跡管理手法
- ・デジタル保険プラットフォーム運営ノウハウ

も取り入れ、日本の乗合代理店市場に適した先進的な募集支援サービスの実現を目指します。

こうした住友生命グループ内外の強みを融合し、先進性と実用性を兼ね備えたサービス提供を実現していきます。

5. 今後の展開

プロトタイプを開発し、金融機関向けの展示会への出展や、乗合保険代理店へのプレゼンテーションを積極的に実施します。

ご要望やご意見を収集し、機能改善やサービス設計に反映することで、利用者目線に立った利便性の高いプラットフォームの実現を目指します。

6. 各社の概要

a. 住友生命保険相互会社

事業内容：生命保険業、付随業務・その他の業務

設立：1907年5月

代表者：取締役 代表執行役社長 高田 幸徳

本社所在地：大阪府大阪市中央区城見 1-4-35

b. 株式会社アイリックコーポレーション

事業内容：生命保険コンサルタント業（生命保険代理店）、損害保険代理業、FC 店舗展開事業ならびにそれに付随する各種事業、保険販売支援に関するソリューション事業

設立：1995 年 7 月

代表者：代表取締役社長 CEO 勝本 竜二

本社所在地：東京都文京区本郷 2－27－20 本郷センタービル 4 階

c. 株式会社 Finatext

事業内容：フィンテックシフト事業、保険領域における金融インフラストラクチャ事業

設立：2018 年 12 月

代表者：代表取締役 CEO 木下 あかね

本社所在地：東京都千代田区九段北 1－8－10 住友不動産九段ビル 9 階

よくあるご質問

① 本ソリューションの概要を教えてください。

- ・乗合保険代理店における募集プロセスを、顧客意向の把握から商品比較、比較推奨、証跡管理までデジタルで一体的に支援するソリューションです。

② 本ソリューションは誰向けのサービスですか。

- ・主に、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店および保険募集人を対象としています。

③ どのような課題の解決を目指していますか。

- ・顧客意向把握の質のばらつき、比較推奨の妥当性確保、保険商品説明への対応負担、保険募集プロセスの証跡管理負担、保険募集人の経験やスキルによる提案品質のばらつきといった課題への対応を目指しています。

④ 住友生命グループが本ソリューション開発に取り組む意義は何ですか。

- ・本取組みは、保険業法・監督指針改正を踏まえ、乗合保険代理店が顧客本位の業務運営を自立的かつ継続的に実践するための態勢整備を支援するものです。
- ・住友生命グループが培ってきた保険募集やコンプライアンス運営に関する知見と、AI・デジタル技術を組み合わせることで、保険募集品質の向上と業務効率化の両立を目指します。
- ・また、本ソリューションの提供を通じて、代理店の持続的な成長とお客さま本位の保険募集の実現を支援し、業界全体の発展に貢献していきます。

⑤ 住友生命が乗合保険代理店向けのデジタル支援に取り組む理由は何ですか。

- ・住友生命グループは、万一の保障にとどまらず、お客さまが納得感を持って保障を選び、将来のお金や暮らしへの不安に備えられる環境づくりも、生命保険会社が提供する「安心」の価値の一つと考えています。
- ・本ソリューションは、乗合保険代理店における顧客意向の把握、商品比較、推奨理由の整理、証跡管理を支援することで、お客さま一人ひとりが自分に合った保障を検討しやすい環境づくりに貢献する取組みです。こうした取組みは、保険の役割・価値を上げ、お客さまのファイナンシャルウェルビーイングに貢献する「拡・保険」の考え方に沿うものです。

⑥ どのウェルビーイング領域に貢献しますか。

- ・主に、ファイナンシャルウェルビーイングへの貢献を想定しています。顧客意向や提案理由、比較内容を分かりやすく整理することで、お客さまが納得感を持って保障を検討できる環境づくりを目指します。

⑦ 既存サービスや他社サービスとの違いは何ですか。

- ・住友生命の保険募集・コンプライアンス運営の知見、アイリックコーポレーションの「AS システム」が有する商品比較機能等、Finatext の生成 AI・データ分析技術を融合し、顧客意向の把握から比較推奨、証跡管理までを一体的に支援する点が特徴です。
- ・また、デジタル上で、AI も活用しながら顧客意向の把握から比較推奨、証跡管理までを一体的に支援するソリューションの開発は業界初*と考えています。

※ 約款レベルの証券分析、顧客意向の把握、複数商品の検索、一括試算による商品比較、推奨理由の整理、対話履歴等の証跡作成をデジタル上で、AI も活用しながら一体的に支援するソリューションとして業界初（2026 年 9 月時点、住友生命調べ）。

⑧ AI が保険商品の提案内容を自動で決定するのですか。

- ・AI は、顧客意向の整理、追加ヒアリング項目の提案、必要保障額の検討、商品候補の抽出、選定理由の整理、証跡作成等を支援するものです。
- ・最終的な提案内容の確認、お客さまへの説明および保険募集に関する判断は、保険募集人が行います。

⑨ 商品比較や推奨理由の中立性・透明性はどのように確保しますか。

- ・本ソリューションでは、お客さまのご意向や既契約情報等をもとに、商品候補や選定理由を整理しながら保険商品をご提案することを支援します。
- ・また、お客さまのご意向等の証跡を記録、管理する機能を設けることで、客観的に見ても特定の保険会社や特定商品に偏った提案とならないよう、中立性・透明性を重視した設計を進めます。

以上