

2025 年 9 月 30 日

株式会社オプロ

**かんぽ生命が電子申請サービス「カミレス」を導入
保険金請求を電話のみで完結する顧客体験と、
請求受付業務のペーパーレス化を実現。10 月 10 日(金)に FIT2025 で事例登壇が決定**

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」）が、オプロの電子申請サービス「カミレス」を導入したことをお知らせいたします。

これにより、かんぽ生命のコールセンターは、入院保険金・手術保険金等（以下「入院保険金等」）の受付業務において、従来の手続きに加え、電話と SMS を活用し、コールセンター担当者（以下「コミュニケーションター」）が操作方法をご案内しながら、お客さまにスマートフォンと Web サイトでご請求いただくペーパーレス手続きを実現いたしました。本事例の詳細は、10 月 10 日(金)に東京国際フォーラムで開催される「FIT（金融国際情報技術展）2025」の会場セミナーでご紹介いたします。

**かんぽ生命****カミレス**

導入の背景

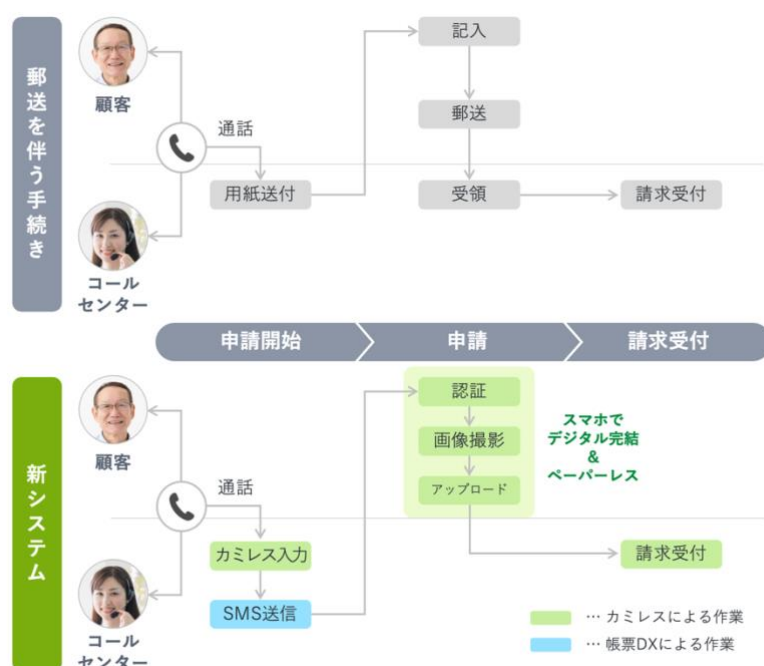
従来、かんぽ生命の郵送を伴う入院保険金等請求の受付においては、顧客との紙書類の郵送・記入・返送・社内入力が必要で、顧客・かんぽ生命社員双方に大きな負担がありました。

こうした課題を背景とし、中期経営計画（2021～2025 年度）で掲げる「CX 向上のための DX 推進」の一環として、オプロの電子申請サービス「カミレス」と「帳票 DX」を導入。オプロによる **2 ヶ月での導入支援体制と高い柔軟性**が評価されました。

新しい入院保険金等請求の手続きの流れ

1. コミュニケーターが顧客から電話で請求情報をヒアリングし、カミレスの申請フォームに必要な事項を入力します。
2. 顧客に SMS で確認用リンクを送信します。
3. 顧客は SMS のリンクから Web サイトに遷移し、認証（ログイン）します。
4. 顧客は Web サイト上で請求内容を確認し、領収書等の書類をスマートフォンで撮影・アップロードします。

5. 請求受付完了。以降の入金手続きまで円滑に進みます。



導入の効果

「カミレス」と「帳票 DX」の導入により、退院後の療養中で対面での手続きが困難な顧客でも、自宅からスマートフォンを使って簡単に入院保険金等の請求ができるようになりました。

顧客体験の改善

書類の記入や郵送が不要になり、電話で操作方法をご案内することで顧客はスマートフォンと Web サイトで手続きが完了するため、迅速で簡単な手続きが可能になりました。

環境負荷低減

ペーパーレス化により紙の使用量を大幅に削減し、書類の郵送にかかる環境負荷を低減しました。

かんぽ生命のコールセンターでの入院保険金等請求の受付に関する詳細は、かんぽ生命によるプレスリリースをご覧ください。

https://www.jp-life.japanpost.jp/information/press/2025/abt_prs_id002105.html

「FIT2025」での出展・登壇について

オプロは、2025 年 10 月 9 日(木)～10 日(金)に東京国際フォーラムで開催される「FIT（金融国際情報技術展）2025」に出展いたします。

会場セミナーでは、かんぽ生命 カスタマーサービス推進部長の田代様にご登壇いただき、本事例の詳細を対談セッションでご紹介いたします。申請手続きにおけるデジタルトランスフォーメーションを実現されたい金融機関の皆様のご来場をお待ちしております。

セミナー概要

日時	2025 年 10 月 10 日(金) 16:20～17:00
会場	ホール E 《E2》
申込	https://fit.nikken.co.jp/seminar/1/6678

※本セミナーは金融機関限定となり、一般企業の方はお申込み、聴講はできません。

※事前の digitalFIT へのご登録が必要になります。

ブース出展

ブース位置	ホール E DX ゾーン 《P-79》
出展内容	カミレスのデモンストレーション、その他関連製品の展示

イベント概要

イベント名	FIT（金融国際情報技術展）2025
日程	2025 年 10 月 9 日(木)～10 日(金)
時間	10:00～18:00（両日とも同一）
会場	東京国際フォーラム（東京・有楽町）
主催	日本金融通信社
詳細	https://fit-tokyo.nikken.co.jp/

カミレスの概要

「カミレス」は、金融機関や行政機関での窓口手続きや郵送手続きにおける申請・承認プロセスを、内製で DX 推進できる電子申請サービスです。プラットフォームに Salesforce を採用していますので、お客様の Salesforce 環境とシームレスに繋がります。

・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、データオプティマイズソリューション・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）