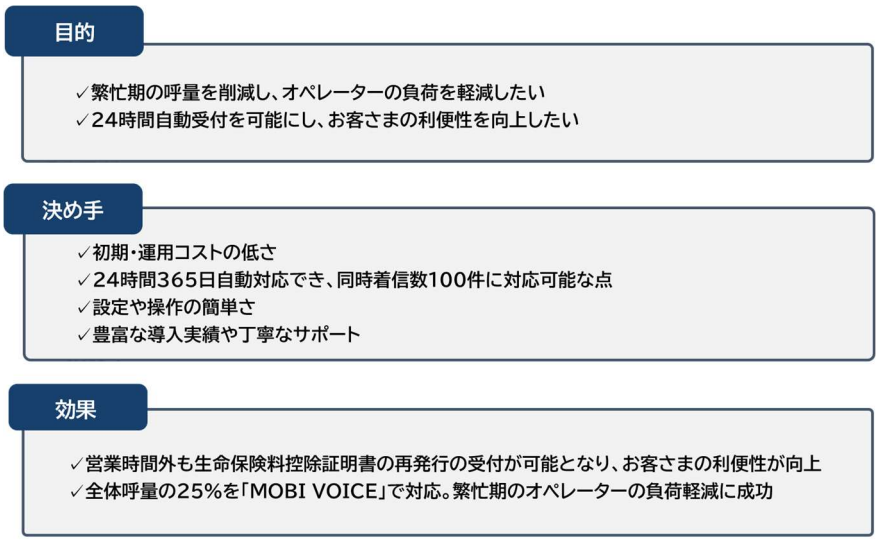
モビルス株式会社
2022 年 3 月 3 日

SBI 生命、生命保険料控除証明書の再発行の受付に AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入、RPA との連携により発送手続きまで自動化。24 時間自動受付で繁忙期のオペレーターの負荷軽減を実現。

The Support Tech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、SBI 生命保険株式会社(以下、SBI 生命)に AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」が導入され、導入後のインタビュー記事を公開したことをお知らせします。

SBI 生命では、生命保険料控除証明書の再発行は、お客様コンタクトセンターにてオペレーターが電話で『受付け』をしていたため、お客さまは営業時間内(平日 9 時～17 時)に電話する必要があり、オペレーターにとっても電話が集中する時期には業務負荷が高くなることが課題でした。お客さまの利便性向上、さらなるオペレーターの業務効率向上のため、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入しました。2021 年 10 月 1 日から「MOBI VOICE」の運用を開始し、生命保険料控除証明書の再発行件数の 25%を「MOBI VOICE」で対応し、オペレーターの負荷軽減を実現いたしました。



■ 導入事例インタビュー記事の公開

下記にてインタビュー記事を公開しています。ぜひご覧ください。

https://mobilus.co.jp/lab/client-case/sbilife/

■モビルス株式会社について

会社名:モビルス株式会社　代表者:石井智宏
所在地:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F
設　立:2011 年 9 月　上場市場:東証マザーズ(証券コード:4370)
事　業:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供
オフィシャル HP:https://mobilus.co.jp/　IR 情報:https://mobilus.co.jp/ir

＊ 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ
pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください。