News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 3 月 11 日

SBI プリズム少額短期保険に AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入、受付時間外でも保険金請求書類や資料請求発送受付が可能に

～受付時間外の自動対応で、顧客の利便性を向上、機会損失の防止、応対コストの削減を実現へ～

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 プリズム少額短期保険株式会社（本社：宮城県仙台市、代表取締役社長：遠藤匡）に AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入し、この度、カスタマーセンター受付時間外の対応で利用開始されたことをお知らせします。これにより、SBIプリズム少額短期保険では、カスタマーセンター受付時間外でも「保険金請求書類」「ペット保険資料」の電話での送付受付が可能になりました。



■ 導入背景

SBI プリズム少額短期保険では、ペット保険の新規の資料請求や保険金請求書類の受付、契約内容や住所変更の電話での問い合わせが増え続けていました。電話が集中した際にお待たせしてしまうことや、オペレーターの対応負荷が高くなっていることを課題に感じ、営業時間外も資料請求受付などを自動で対応できないかと検討していました。

そこで、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入し、営業時間外の「保険金請求書類」「ペット保険資料」の送付受付を開始するに至りました。これにより、対応コストの削減、機会損失の防止のほか、いつでも電話で受付ができ顧客の利便性の向上を期待できます。

■「MOBI VOICE」運用の流れ

1）カスタマーセンター受付時間外（16:00～翌 9:30）に電話をすると、自動応答ガイダンスにて「保険金請求書類」「ペット保険

資料」の請求を選択

2)選択した請求内容ごとに自動応答シナリオが稼働。自動で必要事項(名前、電話番号、住所のほか、保険金請求書類の場合は証券番号や本人確認の生年月日など)のヒアリングを行う
※希望する場合は、発信元の電話番号にショートメッセージで受付内容を送付

3)ヒアリングした内容は自動でテキスト化され、「MOBI VOICE」の管理画面上に履歴が残る
※発話内容の聞き返し・テキスト編集が可能
※「人名特化型カナ変換エンジン」オプションを利用し、誤変換の起きやすい人名もテキスト化

4)「MOBI VOICE」で聞き取りした履歴を元に、資料の発送手続きを行う

■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。