

AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」導入のお知らせ
～受付時間外でも保険金請求書、資料請求発送受付が可能に～

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、以下「当社」）は、お客さまの利便性向上を目的として、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）の AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE（モビボイス）」を3月より当社カスタマーセンターに導入いたしました。



MOBI VOICE は音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話でのお問い合わせに AI が自動で応答できるシステムです。今回、当社カスタマーセンターへの導入により、受付時間外の「保険金請求書類」、「ペット保険資料」のご請求に対応することが可能となります。当社カスタマーセンターの受付時間外に「保険金請求」と「ペット保険資料」のお問い合わせをいただいた場合、AI がお客さまのお申し出内容を聞き取ってテキスト化し、その情報をもとにお客さまへ保険金請求書類やペット保険資料の発送を当社が行います。

■自動応答受付の流れ

- ・当社カスタマーセンター受付時間外にご連絡をいただき、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」のご請求を選択された場合に、「MOBI VOICE」につながります。
- ・お客さまの発話内容を AI が認識し、保険金請求書類やペット保険資料の発送受付を行います。
- ・AI が聞き取りした内容をもとに、当社が必要書類の発送手配をいたします。

■当社カスタマーセンターについて

0120-39-1212

受付時間：9：30 ～ 16：00

営業日：平日・土日・祝日（GW 期間・年末年始を除く）



今後も、お客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」を貫き、これからも多くのお客さまのニーズ（Public）にお応えし、評価していただけるよう（Reliance）、従業員一丸となって知恵を絞り（Idea）、より良い保険商品の提供に（Service）取り組んで（Mission）いけるよう努めてまいります。

【当社の会社概要】

商号	SBIプリズム少額短期保険株式会社
所在地	仙台本社：宮城県仙台市青葉区一番町2丁目1番1号 仙台銀行ビル7階 東京本社：東京都文京区本郷1丁目19番6号 太平ビル本館2階
設立	2002年11月1日
資本金	100,000,000円
事業内容	少額短期保険業
URL	https://www.sbiprism.co.jp/

【モビルス社の会社概要】

商号	モビルス株式会社
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16日
資本金	399,237,760円
事業内容	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
URL	https://mobilus.co.jp/

本件に関するお問い合わせ

SBIプリズム少額短期保険株式会社 経営企画部

Phone: 03-5840-6221

e-mail: keieikikaku@sbiprism.co.jp