

2026年1月13日

各 位

SBI生命保険株式会社

SBI生命、「LINE公式アカウント」でデジタルカスタマーサービスを開始

SBI生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：篠原 秀典、以下「SBI生命」）は、このたび、お客さまの利便性向上およびサービスの充実を目的として、2026年1月13日より、LINEを活用したデジタルカスタマーサービスの提供を開始しますことをお知らせいたします。



このたび開始するサービスは、SBI生命のLINE公式アカウントを通じて、当社保険商品へのご加入を検討されているお客さまやインターネット経由にて当社保険商品に加入されているご契約者さまを対象に、さまざまなサービスを提供するものとなります。

当社商品への加入を検討いただいているお客さまには、簡単に資料請求や保険料のお見積りをいただくことができるメニューを設けるとともに、いくつかのご質問によりお客さまにおすすめの保険商品をご案内する保険診断やご契約に関するご質問をチャットでお問い合わせすることができるサービスを設けるなど、お客さまとのコミュニケーションを充実させ、お客さまが安心して、よりスムーズに当社保険商品にご加入手続きを行っていただくことを目指しております。

ご契約者さま向けのサービスでは、LINE上のリッチメニューから、契約内容の照会や各種お手続きを行うことができ、お客さまのご都合のよいときに、簡単な操作で、ご契約内容の照会やご契約に関するお手続きをいただくことができます。また、ご契約に関するご相談や、お手続きに関するご不明点について、チャットでお気軽にお問い合わせいただくことができ、お客さまに安心してご契約を継続いただくことを目指したサービスとなっております。

● 提供サービスについて

SBI生命のLINE公式アカウントを通じ、お客さまには以下のサービスをご利用いただけます。

- 保険診断
- チャットで相談
- 住所変更
- クレジットカード情報の変更
- ご家族連絡先の登録・変更
- 指定代理請求人に関する手続き
- 死亡保険金受取人の変更
- 生命保険証券の再発行
- 入院・手術給付金の請求

※一部のお手続きについては、ご提出書類が必要となる場合があります。

● 新サービスの3つのポイント

1. 【検討中の方へ】最短1分！ぴったりの保険を「診断&見積り」

「自分に必要な保障がわからない」という方でも安心。簡単な質問に答えるだけで、AIやチャット機能を活用して最適なプランをご提案します。そのまま見積りや資料請求もスムーズに行えます。

2. 【ご契約者さまへ】住所変更も給付金請求も、LINEで完了

これまで書面や電話が必要だったお手続きが、LINEのリッチメニューから直感的に操作いただけます。

3. 【気軽に相談】迷ったらチャットで解決をサポート

オペレーターによるサポートも備え、デジタルでありながら対面のような安心感を提供します。

● LINE公式アカウントのご利用方法

1. 当社ホームページ (<https://www.sbilife.co.jp/>) より「友だち追加」
2. LINEアプリ内で「SBI生命」と検索のうえ「友だち追加」
3. QRコードから「友だち追加」



● 今後の展望

今後、よりお客さまに寄り添い、生命保険業界における最先端のデジタルカスタマーサービス提供企業となることを目指してまいります。キャンペーン情報等の配信を通じ、お客さまにお喜びいただける情報提供を行うとともに、「保険診断」や「チャットで相談」等、保険商品への加入の際にお客さまをフォローする機能を充実させ、スムーズに保険契約にご加入いただくことを可能にする体制づくりを強化してまいります。

引き続き、顧客中心主義に基づきお客さま一人ひとりと向き合い、さらなるお客さまサービスの向上に努めてまいります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

SBI生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-1019

E-mail：pr@sbilife.co.jp