

SBI いきいき少額短期保険が、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」導入、 コールセンターの電話一次対応 24 時間自動化を開始

～営業時間外、あふれ呼対応の活用で、機会損失・対応コストの削減、顧客の利便性向上を実現～

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 いきいき少額短期保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:新村光由)に AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」が導入されたことをお知らせします。

SBI いきいき少額短期保険は、コールセンターの 24 時間受付に向けた取り組みとして、日頃から問い合わせが多い、資料請求受付と契約者サポート窓口「MOBI VOICE」を導入し、一次対応の自動化を開始しました。これにより、問い合わせ集中時にオペレーターが対応できない電話(以下「あふれ呼」という)や営業時間外の新規申し込み検討の資料請求の取り逃しを防いで機会損失の削減を図り、住所変更など契約者情報の変更内容を自動で聞き取りすることで、対応コストの削減を実現します。また、24 時間 365 日電話受付が可能となることで、顧客の利便性向上にも繋がります。



AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」導入イメージ ～営業時間外、あふれ呼対応での活用～



■「MOBI VOICE」導入の背景と概要

SBI いきいき少額短期保険のコールセンターでは、電話集中時のあふれ呼や時間外の取り逃しによる機会損失の削減や対応コストの削減、また、電話が繋がらない状態をなくすことによる顧客の利便性向上を目的に、コールセンターの 24 時間自動受付の取り組みを検討していました。

そこで、資料請求受付と契約者サポート窓口 AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」を導入し、問い合わせの多い新規申

し込み検討の資料請求と契約者情報変更の電話一次対応の自動化を開始しました。これにより、あふれ呼や時間外で取り逃がしていた資料請求の受付を「MOBI VOICE」が一次受けをし、オペレーターが折り返し連絡することで機会損失の削減が可能となります。また、住所変更など契約者情報の変更の問い合わせに対し、「MOBI VOICE」で聞き取りした内容を元に、オペレーターがシステムの契約情報を変更。今まで人が行っていた電話での受付業務を「MOBI VOICE」で対応することで、対応コストを削減します。さらに 24 時間 365 日、電話での自動受付が可能となることで、顧客の利便性向上を実現します。

【運用の流れ】

- ・営業時間外と営業時間内のあふれ呼時に、「MOBI VOICE」へ自動で転送。
 - ・電話番号ごとに異なる自動応答シナリオが稼働。自動でヒアリングを行う。
 - ・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。
- ・「MOBI VOICE」で対応した履歴を元に、オペレーターが折り返し電話や変更内容のシステム入力など二次対応を行う。

■「MOBI VOICE」概要

MOBI VOICE は、音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問い合わせに 24 時間 365 日、自動で応答できるシステムです。管理画面へのログイン後、最短 5 分で電話自動応答サービス公開が可能で、注文や手続きの一次受付やオリジナルで作成したシナリオ・IVR での自動音声対応や、自動発信で電話をかけ情報発信するなどアウトバウンドコールも実現できます。

採用難で人手不足が深刻化するコールセンター業務や自治体の住民相談窓口、レストラン・店舗での問い合わせ対応を効率化し、顧客満足度やサービス品質向上をサポートします。最大で 1,000 件の同時対応が可能です。サービス障害・災害・新型コロナウイルスによる顧客や住民からの電話が殺到した場合にも、状況に応じて自動音声シナリオを即時作成できるため、BCP 対応にも活用できます。

【製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/solution/voice>

【SBI いきいき少額短期保険株式会社について】

東証一部上場「SBI ホールディングス(株)」のグループ会社です。「シンプルでわかりやすく」「保険料は手ごろに」という、お客様の声に応える保険商品を開発・提供しています。死亡保険、医療保険はシニア層を中心に、ペット保険は犬・猫の高齢化や病気・ケガが気になる飼い主様に、幅広く支持されています。万が一の地震に備える地震補償保険で皆様の暮らしもサポートします。

会社名 : SBI いきいき少額短期保険株式会社

所在地 : 東京都港区六本木 1-6-1

設立年月日: 2007 年 7 月 3 日

資本金 : 36,000 千円

事業内容 : 少額短期保険業

(販売商品:SBI いきいき少短の死亡保険、SBI いきいき少短の医療保険、SBI いきいき少短の持病がある人の死亡保険、SBI いきいき少短の持病がある人の医療保険、SBI いきいき少短のペット保険、SBI いきいき少短の地震の保険)

■URL : <https://www.i-sedai.com/>

【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI

AGENT(モビエージェント)(<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST(モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>)をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました(出典:「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」(2020 年 3 月認定)の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています(<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

■Mobilus SupportTech Lab について

モビルスが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していきます。

<プレスリリース>

<https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

<オウンドメディア>

<https://mobilus.co.jp/lab/>

設立:2011 年 9 月 16 日 代表取締役社長:石井 智宏

本社:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

事業内容:人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

Web:<https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:<https://mobilus.co.jp/lab/>

* 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

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : pr@mobilus.co.jp