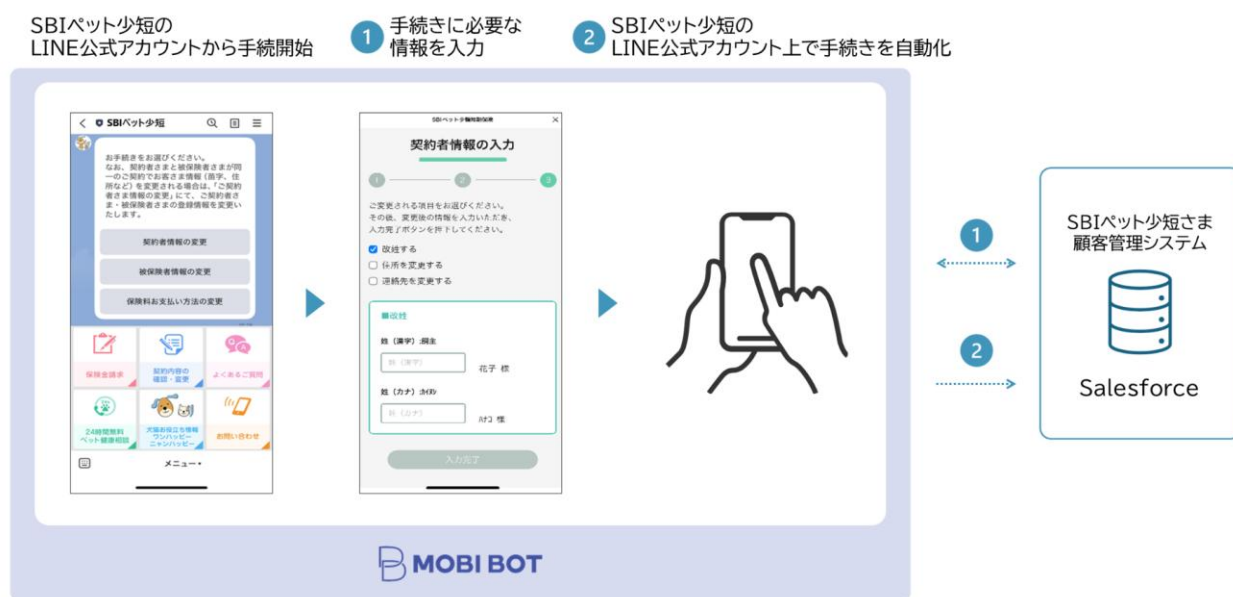


モビルス、SBI ペット少短の LINE 公式アカウント上での 住所や保険料の支払い方法など各種変更手続きのサービス拡充を支援 ～スマホ申請手続きの自動化対象を広げ、契約者の利便性向上を推進～

コンタクトセンター向け CX ソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏、以下:モビルス)は、SBI ペット少額短期保険株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:伊東 倭、以下:SBI ペット少短)が提供する SBI ペット少短の LINE 公式アカウントでのサービス拡充を、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」の導入を通じて支援しました。これにより、SBI ペット少短では、2025 年 9 月 1 日から、契約内容の確認、住所変更や保険料の支払い方法の変更などの各種手続きが可能な受付サービス(以下「本サービス」)の提供を開始いたします。

今回の本サービスの提供により、SBI ペット少短の LINE 公式アカウントでは新たに、契約者がスマートフォンから、契約内容の照会、契約者及び被保険者情報の変更、保険料の支払い方法の変更などの手続きが行えるようになりました。



※画面はイメージのため、実際の画面とは異なる場合がございます。

「SBI ペット少短の LINE 公式アカウント上での各種変更手続き」イメージ画面

■ 導入の背景

ペット保険大手の SBI ペット少短は、ペットの病気やケガによる動物病院での通院や入院、手術の治療を受けた際の治療費用の一部を補償するペット向けの保険を提供しています。従来、LINE 公式アカウント上で保険金を請求できる「保険金請求受付サービス」などを提供していましたが、契約者から、契約内容の照会や、契約者及び被保険者情報の変更など、LINE 上での手続き対象の範囲を広げる要望が寄せられていました。そこで SBI ペット少短では、契約者の利便性の向上を目的に、要望の多かった手続きに対応し、SBI ペット少短の LINE 公式アカウントでの本サービスの提供を決定しました。

■ 導入の概要

本サービスでは、モビルスが提供するチャットボット「MOBI BOT」を活用し、SBI ペット少短の LINE 公式アカウント上で住所や保険料の支払い方法などの各種変更手続きの受付を自動化しています。契約者は、チャットボットの案

内に沿って LINE 上で必須事項を入力することで、手続きをスマートフォンから簡単に行うことができます。これにより、サービスの拡充や手続きの自動化を実現し、顧客のさらなる利便性の向上を図っています。

<今回追加で可能となる手続き>

- ・契約内容の照会
- ・契約者及び被保険者の改姓
- ・契約者及び被保険者の住所・連絡先の変更
- ・保険料のお支払い方法の変更※1(クレジットカード情報の変更)

※1 振替口座の変更手続きを行う場合は、専用Web サイトへ遷移します。

<本サービスの利用の流れ>

- ①契約者が LINE 公式アカウント画面のメニューから希望する手続きを選択
- ②チャットボットの案内に従って、証券番号や本人確認などの情報を入力し、手続きを完了

今後もモビルスでは、MOBI BOT などの CX ソリューションの提供を通じて、SBI ペット少短がめざす「契約者とペットとの健康で豊かな生活のサポート」を推進し、より最適な顧客体験(CX)の向上を引き続き支援してまいります。

■ MOBI BOT について

MOBI BOT(モビボット®)は、LINE 公式アカウントを窓口としたチャットボット対応により、FAQ(よくある質問)の回答をはじめ、顧客情報の変更や保険料の支払い方法の変更などの手続き自動化も実現することができます。有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」と連携し有人チャットオペレーターにエスカレーションすることもでき、顧客の利便性の飛躍的な向上やファン化を支援します。Web と LINE 公式アカウントでチャットボットのシナリオを共通管理することで、運用・管理コストを大幅に下げることが可能です。

※ MOBI BOT のご利用には、MOBI AGENT の契約が必要です。

サービス紹介ページ:<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ SBI ペット少額短期保険株式会社について

SBI ペット少額短期保険は、東証グロース市場上場「SBI インシュアランスグループ(株)」のグループ会社です。必要な時に必要な補償をより安く、より分かりやすくご提供し、ご契約者様とペットとの健康で豊かな生活をサポートすると共に、殺処分ゼロへの寄与とその先への挑戦を続けます。

会社名:SBI ペット少額短期保険株式会社

代表者:代表取締役社長 伊東 倭

所在地:東京都港区西新橋 2 丁目 8 番 6 号 住友不動産日比谷ビル 9 階

設立:2016 年 4 月 1 日

事業内容:少額短期保険業

公式 HP:<https://www.sbipet-ssi.co.jp/>

■ モビルス株式会社について

モビルスは、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA®(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発を行っています。モビシリーズは 500 社以上に導入実績があり、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しています。モビルスでは、「すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。」をミッションに掲げ、テクノロジーによる企業の CX 向上を目的に「CX-Branding Tech. Lab(<https://mobilus.co.jp/lab/>)」を運営しており、調査レポート、セミナー開催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを企画・発信しています。

※ 出典:ITR「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2024」チャットボット市場:バンダー別売上金額推移およびシェア(2023 年度)

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

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

公式 HP:<https://mobilus.co.jp>

* 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 鳥居

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-9689-7404 (鳥居直通) Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS