

モビルス株式会社  
2026年3月12日

---

## SBI ホールディングス・Google Cloud 共催「SBI AI Digital Award 2026」で SBI いきいき少短が最優秀賞を受賞 モビルスの「AI エージェント型ボイスボット」活用で評価選出 ～AI による業務改善と、SBI グループが掲げる「顧客中心主義」を実現～

---

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:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏、以下:モビルス)は、支援先の 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:採田 祐治、以下:SBI いきいき少短)が、「SBI AI Digital Summit 2026」における「SBI AI Digital Award 2026」にて、モビルスが提供する生成 AI を活用した「AI エージェント型ボイスボット」の取り組みにて最優秀賞を受賞したことをお知らせします。



「SBI AI Digital Award 2026」表彰式

左:プレゼンターは SBI ホールディングス株式会社 AI・デジタル戦略推進部 グループ長 春木 俊介氏  
右:最優秀賞を受賞した SBI いきいき少短 カスタマーサービス部 課長 須藤 大地氏

### ■ 「SBI AI Digital Summit 2026」について

AI 人材の育成・スキルの向上、イノベーション文化の醸成を目的として、SBI ホールディングス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役会長 兼 社長:北尾 吉孝、以下「SBI ホールディングス」)ならびにグーグル・クラウド・ジャパン 合同会社の共催により開催されました。イベントでは、AI エージェントを活用して生産性を向上する方法や、独自の AI エージェントを構築するためのヒントの紹介など、さまざまなセッションが行われました。

[開催日]2026年2月20日(金) [会場]渋谷ストリーム Google オフィス

「SBI AI Digital Award 2026」は、SBI グループにおける「AI・デジタル技術に関連するビジネスに影響を与えた取り組み」を表彰するコンテストで、数多くのエントリーのなかで SBI いきいき少短の取り組みが最優秀賞を受賞しました。AI を活用した業務改善とお客さまの利便性や満足度向上の両立を実現した取り組みであることが高く評価されました。

## ■受賞内容



【最優秀賞】SBI いきいき少額短期保険株式会社  
「生成 AI 型ボイスボット導入～お客さまの利便性向上と後処理工数の削減～」

生成 AI がお客さま一人ひとりの用件や会話内容を理解し、その状況に応じて柔軟に会話を展開し、まるで人のオペレーターが対応しているかのような自然な対話を実現しました。

(関連情報)「生成 AI 活用の新機能「AI エージェント型ボイスボット」を提供開始、SBI いきいき少短に本導入決定 電話口で顧客一人ひとりに寄り添い、人が対応しているような自然な対話で用件を特定し受付完結」

2025 年 8 月 28 日発表 <https://mobilus.co.jp/press-release/48475>

## ■「AI エージェント型ボイスボット」について

「AI エージェント型ボイスボット」は、生成 AI を活用し、まるで人が対応しているかのような自然な対話を実現するボイスボットです。顧客の話し方や状況に応じて柔軟に会話を展開し、曖昧な問い合わせでも意図をくみ取って深掘りし、必要な情報を正確に聞き出して受付手続きを完了させることができます。

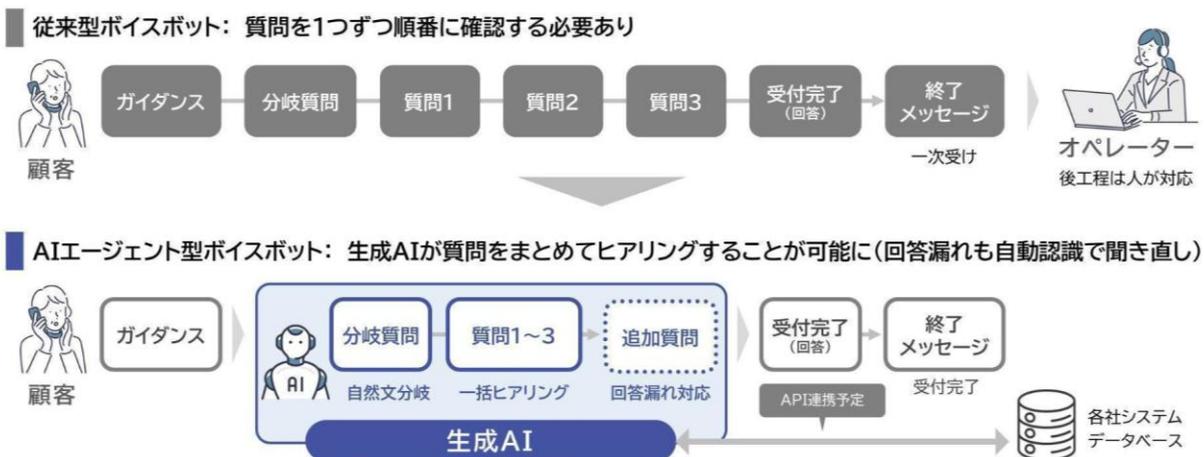
従来のボイスボットは、「シナリオ型」と呼ばれ、あらかじめ設定された定型的なフローに沿って対応するため、想定外の会話には対応できず、オペレーターへの引き継ぎが必要になったり、会話が途中で終了してしまったりするケースも少なくありません。

一方、本機能では生成 AI による意図解釈と深掘りにより、顧客からの曖昧な問い合わせにも柔軟に対応が可能です。また、顧客の話すペースに寄り添いながら、会話の途中離脱を防ぎ、スムーズに受付手続きを完了することができます。さらに、会話の中で複数の情報をまとめて聞き取ることができるほか、聞き間違いや言い直し、ゆっくりとした話し方にも対応します。顧客の回答が不完全だった場合には、自然な問い返しを行い、正確な情報を取得します。

このように、「AI エージェント型ボイスボット」は、顧客にとってはストレスの少ないスムーズな対応を実現し、企業にとっては折り返し確認や情報修正などの手間を削減することができる機能です。

### 従来のボイスボットとAIエージェント型ボイスボットの違い

生成AI活用で、まるで人が対応しているかのような自然な対話を実現



従来のボイスボットと AI エージェント型ボイスボットの違い

## ■ SBI いきいき少額短期保険株式会社について

SBI いきいき少額短期保険は、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。「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・サービスを開発・提供しています。死亡保険、医療保険、介護保険はシニア層を中心に支持され、いきいきとした毎日を送れるよう保険商品を通じて安心とやすらぎを提供し、お客さま一人ひとりのより良い人生を応援します。

会社名:SBI いきいき少額短期保険株式会社

代表者:代表取締役社長 採田 祐治

所在地:東京都港区六本木 1-6-1

設立:2007年7月3日

事業内容:少額短期保険業

公式 HP:<https://www.i-sedai.com/>

## ■ MOBI VOICE について

「MOBI VOICE(モビボイス®)」は電話の問い合わせ対応を AI で自動化するボイスボットシステムです。「MOBI VOICE」を導入することでピーク時のあふれ呼対応や 24 時間/365 日稼働することで CX 向上に貢献します。オペレーション支援 AI「MooA®」と連携することで対応内容を要約し、そのまま CRM(顧客管理システム)などに要約データを流すことで ACW(後処理平均時間)の削減も可能です。コールセンターの応答率の向上、オペレーターの業務効率化を実現します。

サービス詳細:<https://mobilus.co.jp/service/voice>

## ■ 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。

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都品川区東五反田 2 丁目 22 番 9 号 住友不動産大崎ツインビル西館 9 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**