News Release

報道関係各位

モビルス株式会社
2025 年 8 月 1 日

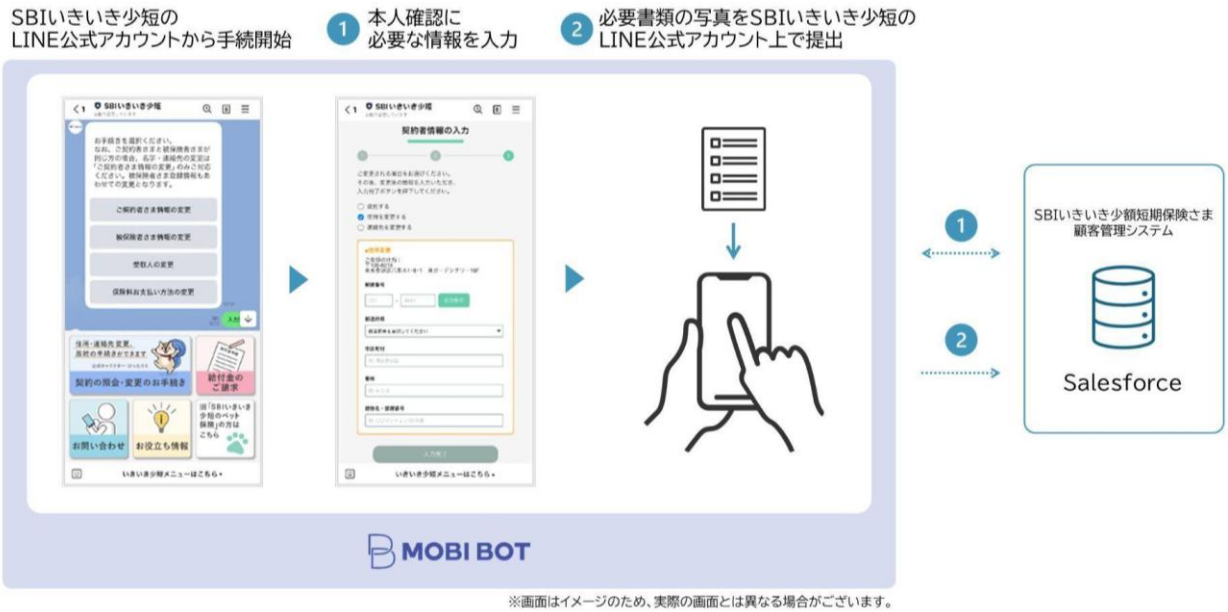
モビルス、SBI いきいき少短の LINE 公式アカウントリニューアルを支援し 各種変更手続き・給付金請求受付サービスを実装

～スマホ申請対応でシニア層の利便性向上を推進、業務効率化も見込む～

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 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）が展開する「シニア世代応援プロジェクト」の一環として実施した、SBI いきいき少短のLINE 公式アカウントのリニューアルを、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 いきいき少短では、2025 年 8 月 1 日から、契約内容の確認、住所変更や保険料支払い方法変更などの各種変更手続きや給付金の請求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。

今回のリニューアルにより、SBI いきいき少短の LINE 公式アカウントでは、利用条件を満たす請求※1 を対象に、請求者がスマートフォンから必要書類を写真で提出するなど、簡単に各種手続きや給付金請求を行えるようになりました。SBI いきいき少短の契約者はシニア層が多いことから、従来の郵送手続きと比較して、利便性の向上が期待されています。また、郵送にかかる業務とコストの削減で、コンタクトセンター業務の効率化も見込まれています。

※1 本サービスの利用条件：契約している保険種別によって、対応可能な内容が異なります。給付金請求は、当社医療保険に加入中の契約で、被保険者本人名義での請求かつ責任開始から 2 年超の方が対象となります。



「SBI いきいき少短の LINE 公式アカウント上での給付金請求手続き」イメージ画面

■ 導入の背景

SBI いきいき少短は、死亡保険、医療保険、介護保険といった、シニア層のニーズに特化した保険商品を提供しており、2024 年に「シニア世代応援プロジェクト」を始動しました。従来、各種変更手続きや給付金請求は郵送で受け付けていましたが、契約者の手間を軽減し、より簡便な手続きを実現することを目的に、SBI いきいき少短の LINE 公式アカウントのリニューアルと本サービスの提供開始を決定しました。また、郵送にかかる業務やコストの抑制およびコンタクトセンター運営の効率化も視野に入れ、スマートフォンを活用したサービス提供に至っています。

■ 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 いきいき少短の LINE 公式アカウント上で各種手続きや給付金請求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、各種手続きや給付金請求といった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、手続きの自動化が実現し、顧客の利便性向上に加えて、SBI いきいき少短にとっても対応業務の省力化や問い合わせ削減など、コンタクトセンター業務の効率化につながっています。
また、契約者向けの各種情報提供やお役立ち情報、コンタクトセンターでの電話による照会などにも簡単にアクセスできるようになり、さらなる利便性の向上を図っています。さらに従来、郵送で行っていた手続きがデジタル化されることで、業務負担やコストの削減につながり、コンタクトセンター運営の効率化も期待されます。

＜本サービスの利用の流れ＞
①顧客が 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
③必要書類の写真等をスマートフォンで撮影・提出し、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 いきいき少短が掲げる「シニア世代応援プロジェクト」を推進し、より最適な 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 の回答をはじめ、顧客情報の変更や保険金の請求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も可能です。
※ 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 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」というお客さま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、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/

■ 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、実証実験を通し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：ベ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