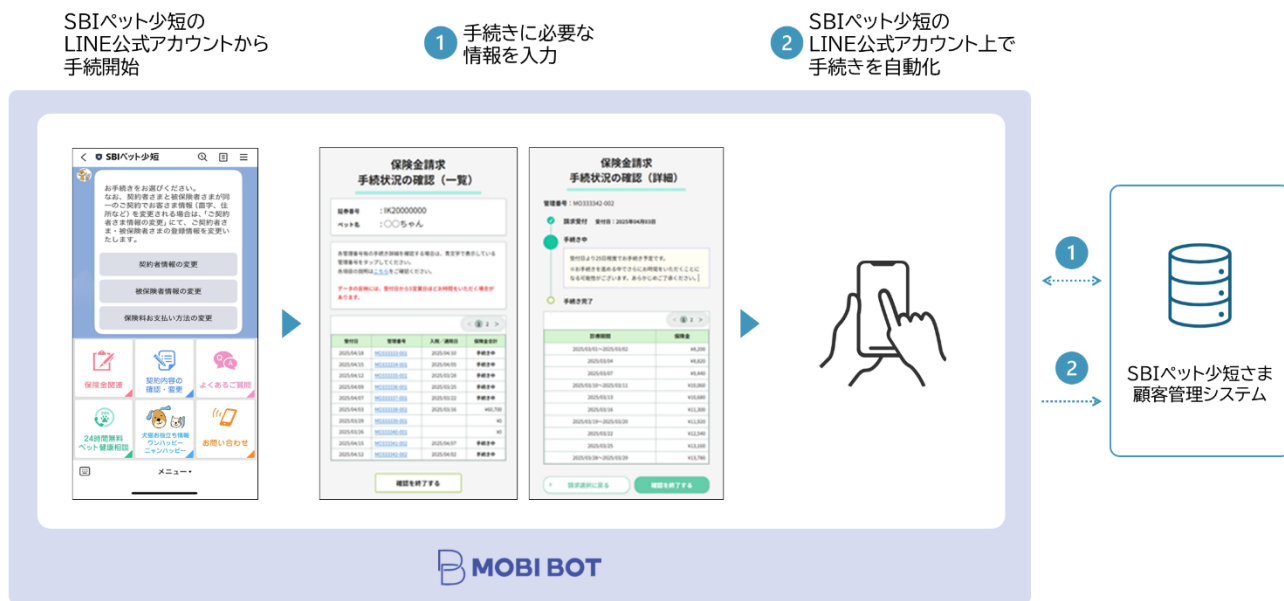


モビルス株式会社
2026年6月15日

モビルス、SBI ペット少短の LINE 公式アカウント上での 保険金請求手続き状況確認サービス提供を支援 ～保険金請求から手続き状況の確認、契約内容の確認・変更までを LINE 上に集約し、 契約者のさらなる利便性向上を推進～

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:東京都品川区、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の拡充を、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、2026年6月15日から、SBI ペット少短の LINE 公式アカウントにて保険金請求手続き状況確認サービス(以下、「本サービス」)の提供を開始いたします。

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、いつでも簡単に、保険金請求後から支払い完了までの進捗状況の確認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。

■ 導入の背景

ペット保険を扱う 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。これまで、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」をはじめ、保険金請求や各種変更手続きが可能なサービスを提供してきましたが、「保険金請求後から支払完了までの進捗状況が分かりにくい」という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、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保険金請求後から支払い完了までの進捗状況の確認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 上で必要事項を入力することで、スマートフォンからいつでも簡単に保険金請求状況の確認を行うことができます。さらに、保険金請求から手続き状況の確認、契約内容の確認・変更までを LINE 上に集約することで、日常的に使い慣れた LINE を通じて、より安心で利便性の高い保険サービスを利用できます。これにより、顧客のさらなる利便性向上を図っています。

<今回新たに確認できる内容>

- ・現在の保険金請求の手続き状況
- ・保険金の支払いまでの日数の目安
- ・過去に支払い済みの保険金の詳細

<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リッチメニューから「保険金関連」を選択
- ②チャットボットの案内に従って、対象手続きや手続き確認同意を選択
- ③証券番号や本人確認などの情報を入力し、表示された手続き状況の確認一覧から確認

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。

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し続けます。

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づ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・提供を行っており、モビシリーズは 500 社以上に導入されています。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:代表取締役社長 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 グロース市場(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