

2025 年 8 月 28 日

各 位

SBI いきいき少額短期保険株式会社

SBI いきいき少短 宮崎ビジネスセンターにおける 生成 AI を活用した「対話型 AI オペレーター」導入のお知らせ

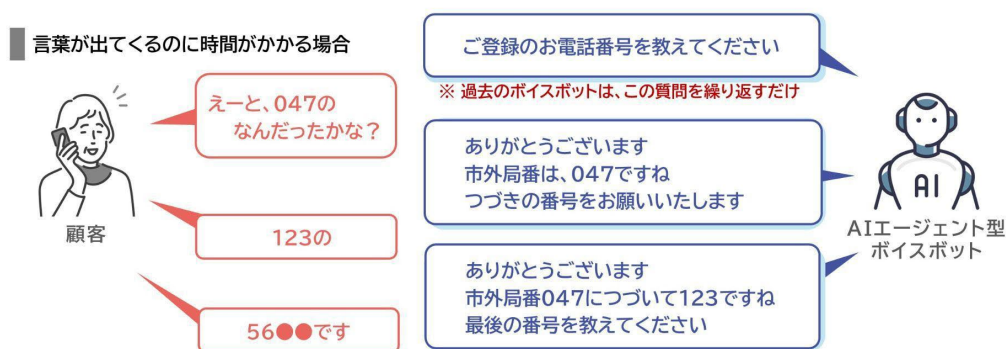
お客さまに寄り添う、より自然で快適な電話対応を実現
～シニア世代応援プロジェクト第 7 弾～

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「当社」)は、2025 年 8 月 28 日より、お客さまとのコンタクト機能を担う「宮崎ビジネスセンター」の電話対応業務において、生成 AI を活用した「対話型 AI オペレーター（以下、本機能）」の本導入を開始いたします。

このたび当社が導入する本機能には、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）の「AI エージェント型ボイスボット」を採用しました。本機能は従来の定型的なボイスボットとは異なり、生成 AI がお客さま一人ひとりのご用件や会話内容など状況に応じて柔軟に会話を展開します。お客さまの意図をくみ取り、必要な情報を正確に聞き出す対応で、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す。これにより当社の自動応答専用ダイヤル窓口において、よりスムーズな対応が可能となります。

なお、本機能の導入は当社の「シニア世代応援プロジェクト」の第 7 弾の取組みとなります。

生成AIの新たな活用:シニア世代に寄り添う、誰も取り残さないAIをめざして
状況を判断し、AIが寄り添う対応に変更する



AI エージェント型ボイスボットの聞き取りイメージ

■ 導入の背景

当社では、主にシニア層のお客さまに向けた保険商品・サービスを提供していることから、お客さまとの接点となる電話窓口では、SBI グループの「顧客中心主義」に基づきお客さまに寄り添ったサポー

ト、オペレーターの高いコミュニケーション力を重視した取り組みをおこなってまいりました。一方で、特に時間外受付などオペレーターが対応できない時間帯において、従来の定型的なボイスボットではお客さまの話すスピードや、途中で言葉に詰まってしまうといった傾向に十分対応できず、途中で会話が終了してしまうケースもあり、課題を抱えていました。

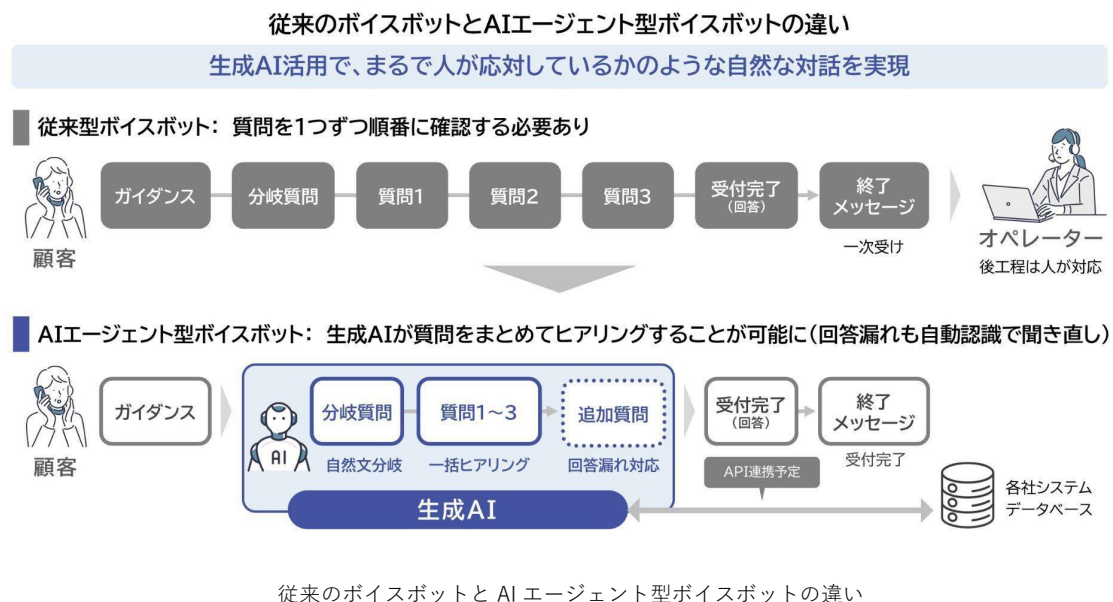
今回導入する本機能は、このような課題を解消し、オペレーターが対応しない自動応答専用ダイヤル窓口においても、人のような自然な対話で、より快適で安心できるお問い合わせ体験の実現を目的として導入を決定しました。

■ 実証実験の成果

2025年4月から本機能の導入検討を開始し、同年6月から行った1ヶ月間の実証実験の結果、自動応答専用ダイヤル窓口における受付完了率は、70%超に達しました。対話型AIオペレーターが丁寧に復唱確認することによりオペレーターによる折り返し対応は63%削減となり、業務効率化において高い成果を得ることができました。

また、会話が遅れてしまう場合や、途中で言葉が詰まってしまうといった場面では、従来の定型的なボイスボットでは途中で会話が終了してしまうことがありましたが、本機能が自然な対話を誘導し、お客さまに合わせた適切な対応を行い、お問合せを最後まで完了させることが可能となりました。

これらの成果により、本機能による問い合わせ対応は、お客さまに自然な対話とスムーズな応対を提供し、さらなる顧客満足の上昇に寄与するものと期待しております。



当社では、今後もコンタクトセンターの応対品質の向上を目指し、お客さまにご満足いただけるサービスの提供に努めるとともに、AI エージェント型ボイスボット対応の拡大や、LINE 公式アカウントでのお問合せ受付などのお問合せチャネルの拡充を進め、AI 技術の活用領域を拡大してまいります。

そして、お客さま一人ひとりに寄り添う対応をさらに進化させ、より快適で安心できるお問い合わせ体験の提供を目指してまいります。

【会社概要】

会 社 名：SBIいきいき少額短期保険株式会社

会 社 紹 介：当社は、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。

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：2億8,600万円

事 業 内 容：少額短期保険業〔関東財務局長（少額短期保険）第8号〕

U R L： <https://www.i-sedai.com>

< 本件に関するお問い合わせ先 >

SBI いきいき少額短期保険株式会社 経営企画部 企画グループ

TEL：03（6856）4536 E-mail：ikiiki_pr@i-sedai.com