



NEWS RELEASE

2021年9月16日
SBI生命保険株式会社

AI 電話自動応答システムと RPA を活用し 生命保険料控除証明書の再発行を完全自動化

SBI 生命保険株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小野尚、以下「SBI 生命」）は、このたび、AI 電話自動応答システムを導入し、RPA（ロボティックプロセスオートメーション）との連携を図ることにより、生命保険料控除証明書の再発行を完全自動化いたしました。

お客さまからの申し出の受付におきましては、“The Support Tech Company”を標榜し、顧客サポート改善の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）の AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE（モビボイス）」を導入いたしました。

これにより、従来、お客様コンタクトセンターの営業時間内に電話でお申し出いただいていた生命保険料控除証明書の再発行について、24 時間 365 日、お客様のご都合に合わせ、自動音声による受付で簡単にお手続きいただくことが可能となります。

また、受付後の処理においては、RPA を活用し、受付データの読み込みから生命保険料控除証明書の印刷までを完全自動化し、大幅な業務の効率化を実現しております。

当サービスは、お客様から生命保険料控除証明書の再発行をお申し出いただくことが多い 10 月～3 月にかけてご提供させていただく予定で、本年は 10 月 1 日より開始いたします。

SBI 生命は、今後も DX（デジタルトランスフォーメーション）への取組みを積極的に推進し、お客様の一層の利便性向上のためのサービス改善・拡充に努めてまいります。

以上

<本件に関する報道関係者のお問い合わせ先>

SBI 生命保険株式会社 広報担当

TEL：03-6229-0942

メール：pr@sbilife.co.jp