

## コールセンターへのAI電話自動システム導入のお知らせ

平素よりSBIいきいき少額短期保険をご愛顧くださり、誠にありがとうございます。

このたび弊社コールセンターにおいて、AI電話自動応答システムを導入し、「資料請求」および「契約者情報変更」「保険金・給付金請求」窓口の電話一次対応の自動化を開始しました。

営業時間外と営業時間内の電話混雑時に、AIがお客様のお問い合わせ・お申し出内容を聞き取ってテキスト化し、その情報をもとに資料発送や住所変更等のご契約者様情報の変更、保険金・給付金請求書類の発送をオペレーターが行います（内容によっては、オペレーターから折り返しご連絡をさせていただきます）。

自動応答時は、自動音声による質問にお答えください。

また、ご契約者様サポートセンターおよび保険金・給付金請求受付センターでは、自動応答専用ダイヤルも新たに設けました。併せてご利用ください。

### **【自動応答受付の流れ】**

- ・営業時間外の自動応答受付時間帯や電話混雑時に、AI電話自動応答システムにつながります。
- ・お客様の発話内容をAIが認識し、お手続きの一次対応やオペレーターからの折り返しの電話連絡の受付を行います。
- ・AIが聞き取りした内容をもとに、オペレーターが各種変更手続き、必要書類の発送手配、ご連絡をいたします。

**資料請求受付センター（死亡保険・医療保険・ペット保険・地震補償保険）**

通話料無料 0120-46-1234

通話料無料 0120-47-1234

通話料無料 0120-54-1234

オペレーター受付：月～金 午前9時～午後7時、土 午前9時～午後5時

自動応答：月～金 午後7時～午前9時、土 午後5時～午前9時  
日・祝・休業日

**ご契約者様サポートセンター（死亡保険・医療保険・ペット保険）**

通話料無料 0800-111-8164

オペレーター受付：月～土 午前9時～午後5時

自動応答：月～土 午後5時～午前9時、日・祝・休業日

**保険金・給付金請求受付センター（死亡保険・医療保険・ペット保険）**

通話料無料 0120-80-2608

オペレーター受付：月～金 午前9時～午後5時

自動応答：月～金 午後5時～午前9時、土・日・祝・休業日

- ご契約者様情報の各種変更手続き（住所・電話番号・受取人変更など）および医療保険・ペット保険の給付金・保険金請求書類発送受付は、自動応答専用ダイヤルでも承ります。

通話料無料 0800-100-8164

24時間受付