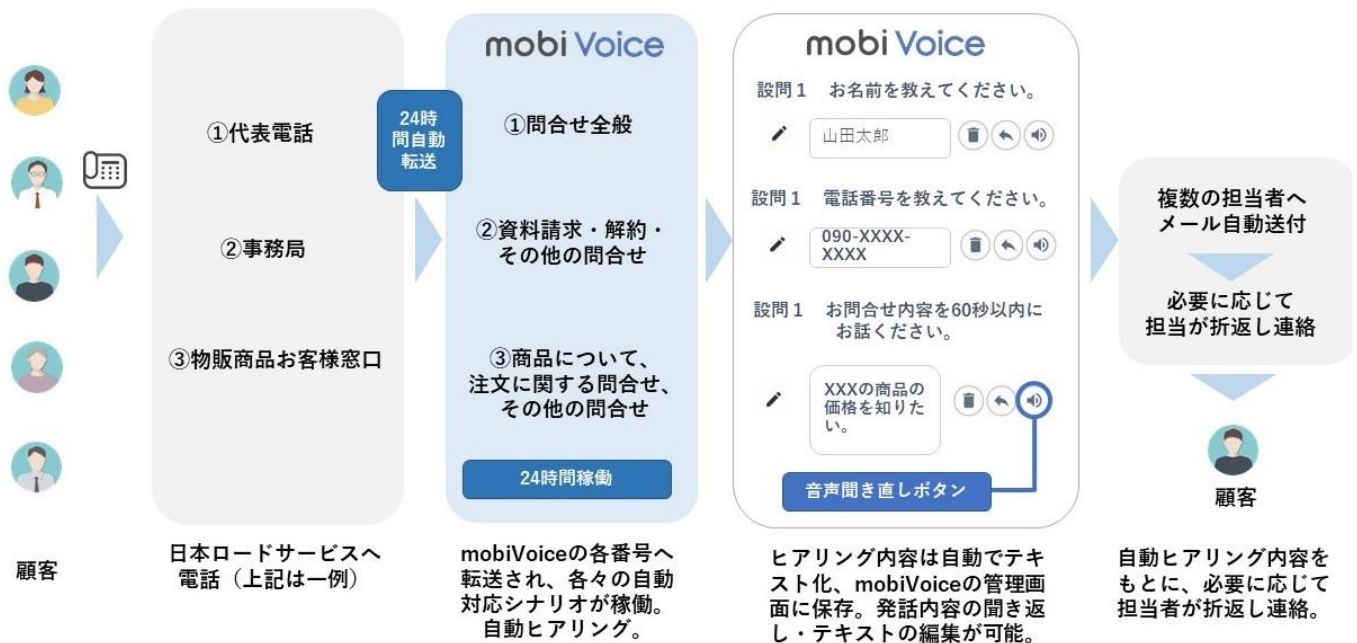


日本ロードサービス、電話の対応業務時間を前年比約60%削減に成功 BCP対策で「mobiVoice」導入、代表電話などの一次対応を月に約1,000件自動化 ～FAX主流の自動車業界において一次対応を自動化、コーポレート部門の在宅勤務体制を整備～

The Support Tech Companyとしてカスタマーサポート支援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）は、自動車・オートバイの故障救済の手配を行う日本ロードサービス株式会社（本社：東京都足立区代表取締役：有泉丈）が、モビルスが提供するAI電話自動応答システム「mobiVoice」を導入し、代表電話などの一次対応を毎月約1,000件自動化することで、電話の対応業務時間を前年比約60%削減に成功したことを発表します。

日本ロードサービス、「mobiVoice」活用の流れ



■導入背景

日本ロードサービスでは、24時間年中無休で自動車・オートバイの故障救援の手配・受付対応などを行うコールセンターの運用をはじめ、オリジナル会員制ロードサービスや関連製品の販売などを行っています。利用者には個人だけでなく物流関連企業といった法人も多く、交通インフラ・物流の下支えとしての役割も担っていることから、非常事態でも事業を継続すべく、かねてからBCP（事業継続計画）対策として、コールセンターを含む従業員のテレワークへの移行や問合せが急増した際の体制構築を検討していました。

また、新型コロナウイルス感染拡大の状況を受け、テレワークへの移行がより急務となった中、コールセンターには緊急度の高い問合せも多いことから、テレワーク化に向けたオペレーション方法やシステム面などに課題を抱えていました。

コールセンターを含む従業員の在宅勤務化や入電急増時に備えた取り組みの第一段階として、2020年5月14日より、緊急性の低い代表電話や物販関連の間合せ電話から「mobiVoice」を導入し、一次対応の自動化を開始しています。

■主な活用方法

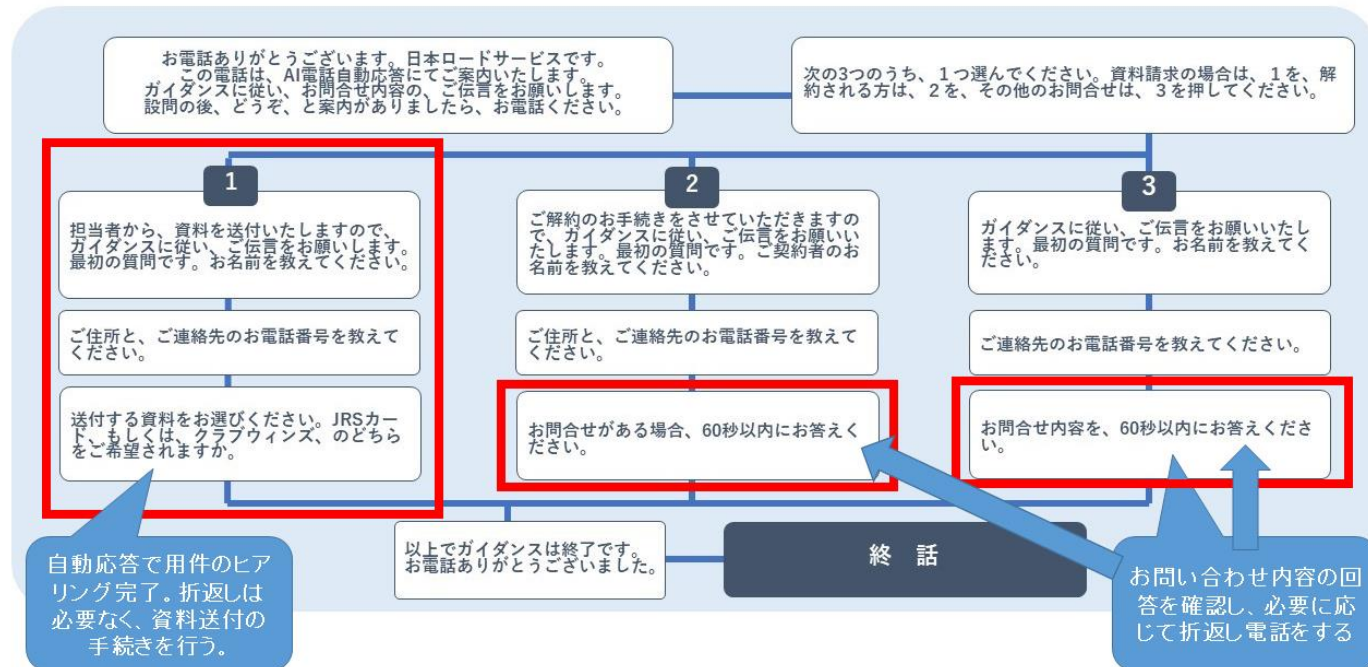
代表電話や資料請求、物販関連など、事務局機能の電話窓口の一次対応を「mobiVoice」でヒアリングし、自動でテキスト化された内容を元に、必要に応じて折返しに電話連絡や、資料送付の手続きなど二次対応を行っています。

【運用の流れ】

- ①代表電話・カード事務局・物販商品お客様窓口宛ての電話は、24時間「mobiVoice」に転送。
- ②電話番号ごとに異なる自動対応シナリオが稼働。自動でヒアリングを行う。
- ③ヒアリング内容は自動でテキスト化され、「mobiVoice」の管理画面上で確認できる。
※発話内容の聞き返し・テキスト編集が可能。
- ④ヒアリング内容は担当者へメールで自動送付。
- ⑤内容を確認し、必要に応じて担当者が折返し対応。

【自動応答シナリオイメージ】

自動応答シナリオイメージ



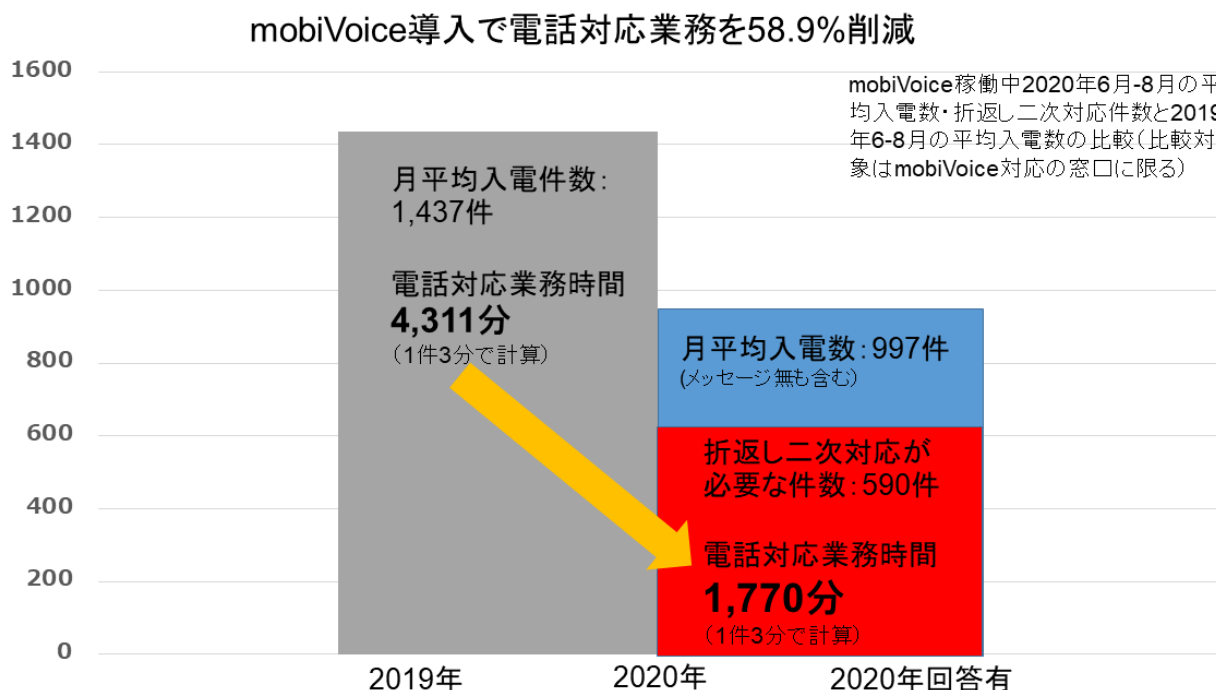
■導入成果

①代表電話などの一次対応を月平均、約1,000件自動化

現在「mobiVoice」で一次対応をしている電話窓口の、2020年6月～8月の月平均対応件数は、997件です。代表電話・カード事務局・物販商品お客様窓口宛ての電話の一次対応を、毎月約1,000件自動化できています。

②電話対応時間を前年比約60%削減

「mobiVoice」で対応する中で、無言のまま切れており、お問い合わせ内容が何も入っていない場合もあります。「mobiVoice」で受信した月平均997件のうち、お問い合わせ内容の回答がある件数は758件でした。お問い合わせ内容に回答があった758件のうち、二次対応として折返し電話が必要な件数は590件です。前年の同時期の入電件数（「mobiVoice」で対応している電話窓口のみの集計）の月平均は、1,437件でした。一件の対応時間を3分とすると、昨年は「4,311分」（1,437件×3分）電話対応に費やしていたのが、「mobiVoice」導入後は「1,770分」（590件×3分）と、電話対応の時間を58.9%削減でき、業務効率化につながっています。

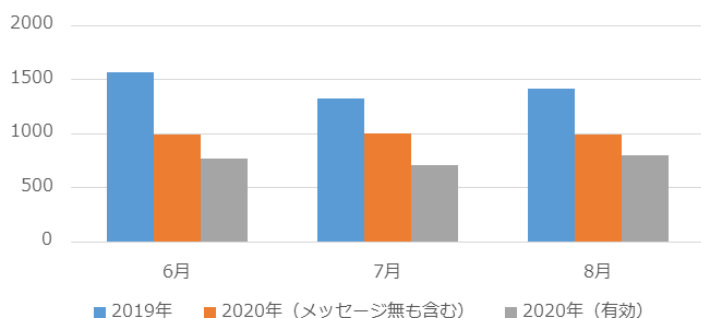


③不要な電話が減少

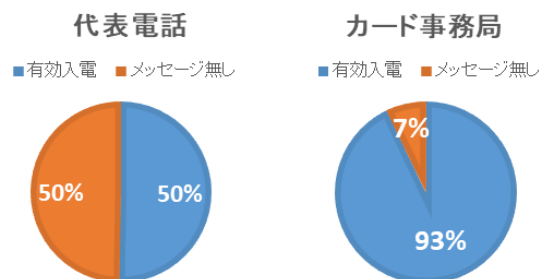
お問い合わせ内容の入力があった756件の内訳は、カード事務局が500件、代表電話とその他物販関連を合わせて258件です。カード事務局宛ての電話は約93%がメッセージ有りとな必要電話は用件を残す割合が高いことが分かりました。代表電話は約半分がメッセージ無し、メッセージ有りの中で折返しが必要な電話はさらに半分です。

代表電話など「mobiVoice」で対応している電話窓口の入電数を前年と比べると入電数自体も大幅に減少しています。必要のない営業電話などが「mobiVoice」導入によって減っていると予測できます。

【問い合わせ件数】入電数の推移



メッセージの有無の割合 ※必要な電話の場合、メッセージを残す割合が多い



④繁忙期の業務負担削減で生産性を向上

日本ロードサービスでは、業務が多忙となる月末月初や、9時～10時の時間帯に代表電話の入電が集中し、処理作業中に手を止めて電話対応することで作業効率下がるという課題を抱えていました。「mobiVoice」導入により、電話がかかってきて作業を中断することがなくなり、必要な業務に集中でき作業効率の向上につながっています。二次対応の際も問い合わせ内容を事前に把握できるため、対応時間の短縮にもなっています。

⑤代表電話の自動化で、在宅勤務可能な体制を構築

代表電話の自動対応フローを築くことで、コーポレート部門を中心にいつでも在宅勤務可能な体制を構築しました。

■導入事例ページ

モビルスのオウンドメディアにて、導入後の効果などについて詳しくお話いただいたインタビュー記事を公開しています。ぜひご覧ください。

【導入事例インタビュー記事の URL】

<https://mobilus.co.jp/lab/client-case/jrs-mobivoice/>

電話の対応業務時間を約 60%削減に成功

「mobiVoice」で代表電話などの一次対応を自動化

日本ロードサービス株式会社 (JRS)



(左から)「mobiVoice」製品責任者 三谷、JRS 長田氏、JRS 筒井氏、モビルス営業 中野

■「mobiVoice」概要

mobiVoice は、音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問合せに 24 時間 365 日、自動で応答できるシステムです。管理画面へのログイン後、最短 5 分で電話自動応答サービス公開が可能で、注文や手続きの一次受付やオリジナルで作成したシナリオ・IVR での自動音声対応や、自動発信で電話をかけ情報発信するなどアウトバンドコールも実現できます。

採用難で人手不足が深刻化するコールセンター業務や自治体の住民相談窓口、レストラン・店舗での問合せ対応を効率化し、顧客満足度やサービス品質向上をサポートします。通常環境で最大 100 件の同時着信、専用環境では 1,000 件の同時対応が可能です。サービス障害・災害・新型コロナウイルスによる顧客や住民からの電話が殺到した場合にも、状況に応じて自動音声シナリオを即時作成できるため、BCP 対応にも活用できます。

【Web サイト】 <https://mobilus.co.jp/voice/>

【利用方法】

契約後アカウントを発行し、ログインして自動応答シナリオ（自動音声が発話する内容）を作成します。シナリオ登録後、電話番号を購入し、電話番号とシナリオを連携、通話テストでシナリオと音声品質をチェックし、運用開始できます。電話番号の購入からシナリオの登録まで、全て一つの管理画面で行うことが可能です。

■日本ロードサービス株式会社について

本 社：東京都足立区千住 1-4-1 東京芸術センター4 階

会社名：日本ロードサービス株式会社

代 表：有泉 丈

設立日：1996 年 6 月 18 日

事 業：各種ロードサービス支援事業、会員制サポートサービス事業

ウェブ：<https://www.j-rs.net/>

【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自動応答システム「mobiVoice (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice/>)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「VisualIVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。「mobiAgent」は 200 社以上に導入実績があり、2 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました（出典：「ITR Market View：ビジネスチャット市場 2019」）。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています (<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

本 社 : 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F
会社名 : モビルス株式会社
代 表 : 石井 智宏
設立日 : 2011 年 9 月 16 日
事 業 : 人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発
ウェブ : <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 細川・甲賀

Tel : 03-6417-9523 Mobile : 080-7069-5981 (細川直通) Mail : pr@mobilus.co.jp