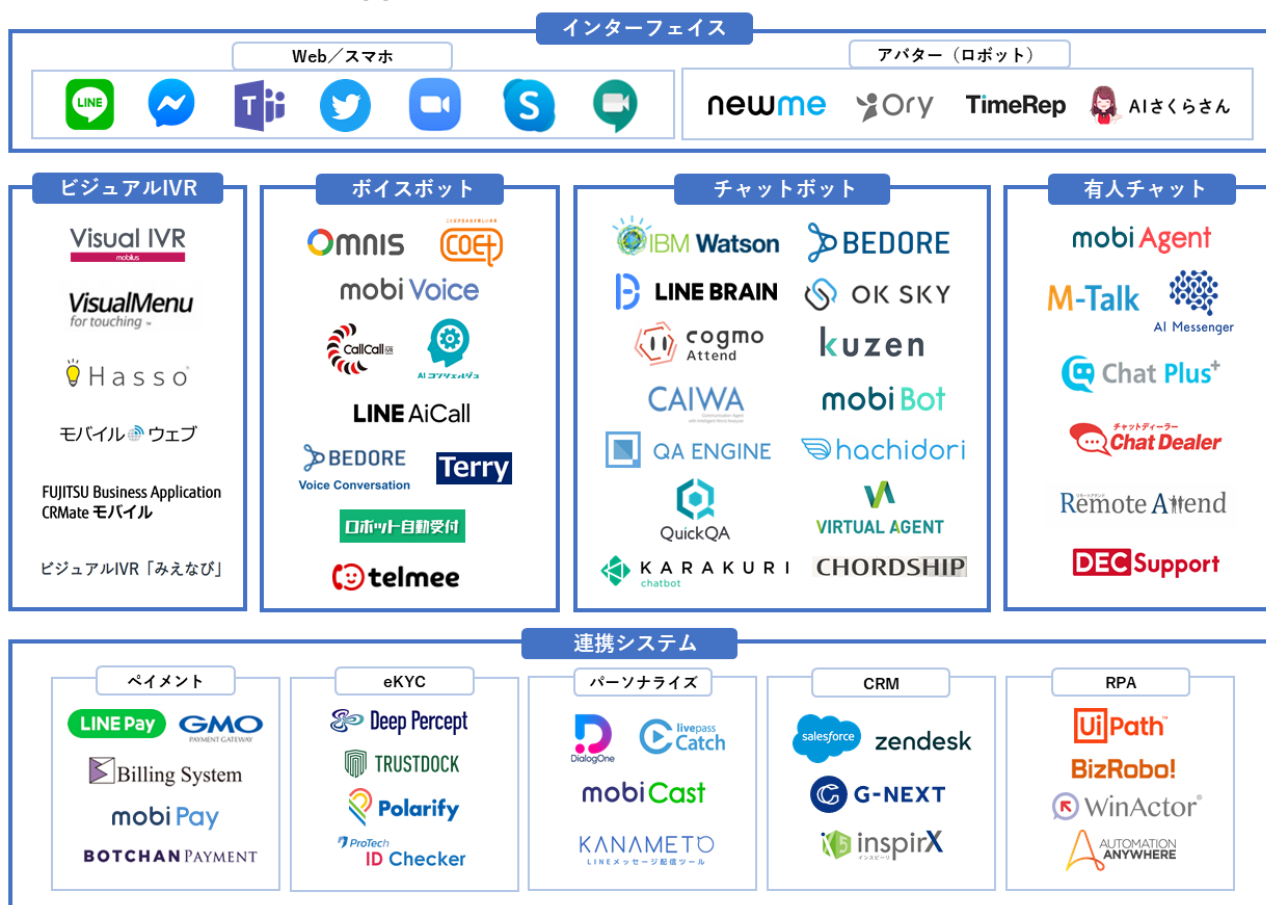


テクノロジーによる顧客サポートの変革を目指す、国内初の研究開発組織 「Mobilus SupportTech Lab」を新設 第一弾として「SupportTech カオスマップ」を公開 ～AIと人の連携による人手不足解消や顧客体験の向上を啓発～

The Support Tech Company として顧客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、この度、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の啓発を目的に、国内初^(※)の研究開発組織「Mobilus SupportTech Lab」を設立したことをお知らせします。第一弾として、顧客サポート支援で活用されるテクノロジーをまとめた「SupportTech カオスマップ Ver.1(2020.12)」を発表します。

SupportTech カオスマップ Ver.1(2020.12)



本カオスマップは2020年12月8日現在、モビルスの独自調査により作成しており、網羅性や正確性を完全に担保するものではありません。掲載に問題がある場合や、次回更新時に掲載を希望する場合はこちら (pr@mobilus.co.jp) までご連絡ください。

■ 「Mobilus SupportTech Lab」設立の背景

モビルスは、「テクノロジーで顧客サポートを新しくする」をミッションに掲げ、企業のコンタクトセンターや自治体向けに、チャットから電話までサポート領域を幅広くカバーするソリューションを提供し、数多くのお客さまを支援してきました。その中で蓄積した現場の運用ノウハウや膨大なデータをもとに、独自のサポートテクノロジーを開発しています。

コンタクトセンターなどでは、クレーム対応などストレスの高い仕事内容を背景に、オペレーターの採用難や高い離職

率、人件費や運営コストの上昇など、日々課題に直面しています。さらに、最近では、新型コロナウイルス対応でオペレーションの見直しや、センター運営の再構築まで求められるようになりました。そのような中、顧客サポート対応において直面する様々な課題に対し、テクノロジーの活用方法や運用ノウハウなど情報の共有や、成功事例データの分析や活用、研究開発などを通して、顧客サポートの課題解決・変革を推進すべく、この度「Mobilus SupportTech Lab」を設立しました。

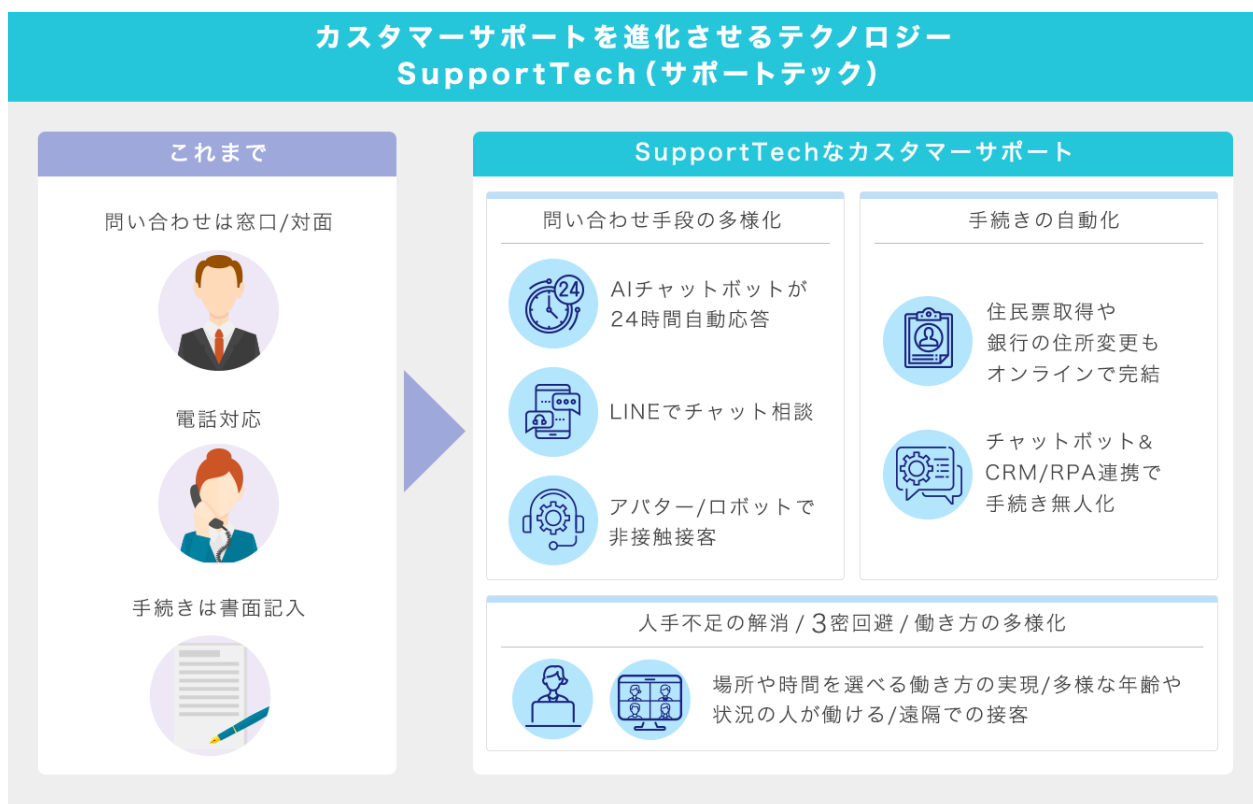
■「Mobilus SupportTech Lab」の概要

「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、などを実施していく予定です。

所長には、モビルスの代表取締役社長 石井智宏が就任いたします。

■「SupportTech」とは

「カスタマー（顧客）サポート」を意味する「Support」と、技術を意味する「Technology」を組み合わせた造語です。テクノロジーの力で新たな問い合わせ手段を確立したり、オペレーターの働く環境に変化を起こすなど、顧客サポートに関する様々な革新的な動きを指します。



例えば従来は、問い合わせをする際、営業時間内に窓口へ行くか電話をすることが一般的でしたが、近年テクノロジーを活用することで、24時間自動応答が可能となっているほか、場所を問わずLINEなどからチャット相談ができるなど、問い合わせ手段の多様化も顕著になっています。また、サービスの申込や登録情報の変更など書面記入が必要だった手続きも、LINE上でチャットボットの質問に答えていくだけで完結できたり、CRMやRPAとの連携で手続きを無人化できるなど、顧客サポートの自動化も進んでいます。

さらに、AIチャットボットなどテクノロジーによる自動化と人の連携や、オペレーター支援機能の活用などにより、オペレ

一ターの人手不足や3密回避、働き方の多様化に繋がっています。

■「SupportTech カオスマップ」について

「Mobilus SupportTech Lab」の取り組み第一弾として、「SupportTech」業界の現在地を見える化することを目的に、国内で展開する関連サービスを分類した「SupportTech カオスマップ Ver.1(2020.12)」を発表します。なお、カオスマップは随時、カテゴリーや掲載製品情報を更新していきます。

■Mobilus SupportTech Lab 所長 石井のコメント

問い合わせ手段の多様化や手続きの自動化など、顧客サポート現場の進化を支えるテクノロジートレンドについて解説します。

① チャットボット技術トレンドの変化

チャットボット普及の初期は、人間がルールを作る「ルールベース型一問一答ボット」と、ディープラーニングなどによる機会学習によって自らデータを学習し推定を行う「AI 型一問一答ボット」が並行していました。ルールベース型は大変な手間がかかるため AI 型(機械学習型)主流になりましたが、AI の対話技術は画像認識や音声認識の AI 技術と比べ、まだ技術水準は高くありません。そのため、回答精度を上げるために聞き返し機能や、シナリオ型ボットという補完的なボットとの組み合わせ、複数機能を効率的に制御するための管理機能が拡充されていきました。現在は多くのチャットボットで AI 型とシナリオ型が併用されています。また、チャットが満足に応えられないときの回避策として、有人対応連携も導入されてきました。

2018 年頃から新しい NLP(自然言語処理)フレームワークが出てきており、2019 年、2020 年とすさまじい進化が NLP の領域で生まれてきています。それまで画像領域に集中していたエンジニアリングリソースが次は NLP だということで取り組みが強化されたためともいわれています。成果はアカデミックな領域に限定されており、まだ実用レベルには至っていない状況ですが、それほど遠くない時期に商用普及も始まるのではないのでしょうか。これまでチャットボットはいわゆる FAQ の回答にその用途が限定されてきました。しかし、少し先の未来には「書面で規定されている内容」に関しては、その解答能力が人間を超えることになり、サポートにおける人の果たす役割は大きく変わっていくと考えています。

② LINE を始めとしたメッセージングアプリの台頭

これまで Web サイト上のチャットが主流でしたが、LINE や Facebook Messenger などメッセージングアプリの普及により、非同期コミュニケーションが成立するようになってきました。Web サイト上のチャットの場合、ユーザーは匿名でやりとりをするため一度離脱すると終わってしまいます。一方、LINE は、一度問い合わせがあると常に企業とユーザーの繋がりが維持されます。過去のやりとりの確認ができることや、企業側から情報配信をするなど、顧客サポートをしやすく付加価値も出しやすいことが特徴です。問い合わせ窓口のインターフェースとして、LINE などメッセージングアプリの活用が広がっています。ミニアプリなど LINE で利用できるインターフェースも増えてきており、テキスト(チャット)と音声(通話)の垣根もなくなるような仕組みも導入されています。また、インターフェースとしての LINE アプリの後ろに OCR(画像認識)や生体情報認識などの技術も組み合わせられることで、その用途も拡大していくことと考えます。

③ 音声認識技術の進化

音声認識技術の進化にともない、ボイスボットと呼ばれる電話自動応答システムを、顧客サポートの窓口で利用する事例が増えています。自動でヒアリングした内容は自動でテキスト化され、それをもとに必要に応じて二次対応を行うため、電話対応時間の削減にも繋がっています。また、音声認識技術の進化により、VOC(お客様の声)分析への活用も始まってきました。

音声認識技術は画像認識と並んで Deep Learning の恩恵を受けやすい領域といわれており、その精度は日々進化していると実感しています。今後の課題は日本語ならではの問題や、利用ユーザー固有の専門用語などの認識への対応であると考えています。

このようなテクノロジーの進化により、「電話がつながらない、待たされる」といったユーザーの不満を解消すべく、問い合わせ手段や対応時間の多様化などが進んでいます。一方で、問い合わせ手段が複数あり導線が複雑になることでユーザーが迷わないよう、導線設計を簡単に構築できる「ビジュアル IVR」の活用も盛んになってきています。技術的には新しいものではありませんが、適切な問い合わせ窓口に誘導し、自己解決の促進や迅速な解決を実現すべく、導線設計の見直しとして活用する事例が増えています。

■プロフィール



石井 智宏

Mobilus株式会社 代表取締役社長。2009 年にペンシルバニア大学ウォートン MBA 取得。早稲田大学卒業後、ソニー株式会社にて 11 年間ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事、5 カ国語のエスカレーションコールを受ける電話セールスセンターの構築を担当。2014 年 Mobilus株式会社 代表取締役に就任。受託開発中心のビジネスから業態チェンジし、5 年間で売上高 800%の成長を遂げる。一般社団法人日本コールセンター協会主催 CCAJ スクールや、コールセンター業界最大の展示会「CRM デモ&コンファレンス」など外部セミナーへの登壇、主催・共催セミナーの企画・登壇を行う。

■カオスマップのデータダウンロード

下記より、カオスマップの PDF 版をダウンロードできます。

URL: <https://mobilus.co.jp/press-release/24252>

■ロゴ・サービス名・企業名の掲載について

本マップ記載のロゴ・サービス名・企業名の表記は、掲載させていただいた各社様に事前許諾を得ていないものもごさいます。仕様上問題がある場合には、早急に対応いたしますので、お手数ですが「pr@mobilus.co.jp」または当社ホームページお問い合わせフォームまでご連絡ください。

■オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」

「SupportTech」に関する情報を発信しています。

ぜひご覧ください。

URL: <https://mobilus.co.jp/lab/>

(※)国内初は、Mobilus調べによるものです。

【Mobilus株式会社について】

Mobilus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、AI 電話自答応答システム「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「Visual IVR」

(<https://mobilus.co.jp/v-ivr>)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。モビシリーズは200社以上に導入実績があり、3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 2020」)。

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 : AI を活用したカスタマーサポート支援の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