

【2/26 開催】モビルス、LINE、BEDORE、TeamViewer 登壇。顧客サポートとテクノロジーをテーマに、AI チャットボット、ボイスボット、アバター接客、音声認識、OCR、eKYC など、事例とともに活用状況や課題、未来を語る。「Communication Tech Conference2021」

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)と、クオンタムリープ株式会社(所在地:東京都港区、代表取締役会長:出井伸之)は、2021年2月26日(金)に「Communication Tech Conference2021」(コミュニケーション・テック・カンファレンス 2021)をオンラインにて開催します。「テクノロジーはコミュニケーションをどう変えるのか」をテーマに、Zoom 創業者のエリック・ユアン氏、ソフトバンク 代表取締役の宮内謙氏、Slack Japan 日本法人代表の佐々木聖治氏を始めとしたゲストスピーカーによるメインセッションと、働き方・顧客サポート・エンターテインメントの視点で語るトラックセッションで構成するカンファレンスです。「顧客対応」をテーマにした「Customer Support Track」の登壇者、講演内容の詳細が決定しましたので、お知らせします。

特設サイト(<https://go.mobilus.co.jp/ctc21pr>)にて、事前登録の申し込み受付中です。

AI技術をベースとした、チャットボット、ボイスボット、アバター接客、音声認識、OCR、eKYC、顧客対応がテーマ「Customer Support Track」



モビルス(株)
代表取締役社長
石井 智宏 氏



LINE(株)
AI事業推進室 シニアアカウント
エグゼクティブ マネージャー
熊谷 彰斉 氏



(株)BEDORE
代表取締役
下村 勇介 氏



TeamViewerジャパン(株)
ビジネス開発部 部長
小宮 崇博 氏

2/26 (金) **Communication Tech**
開催 CONFERENCE

■ Customer Support Track について

AI 技術をベースとしたチャットボット、ボイスボット、アバター接客、音声認識、OCR、eKYC など「顧客対応」をテーマとしたセッションです。

※イベント特設サイト:<https://go.mobilus.co.jp/ctc21pr>

【プログラム】

16:10-「SupportTech の実現する世界」

～3つのトレンド変化から考える、未来の顧客サポート～



モビルス株式会社
代表取締役社長
石井 智宏

【講演概要】

企業の顧客サポートのみならず、自治体や国に於ける市民向け行政サービスは、今大きな変革期を迎えています。2020年に発生した世界的パンデミックは顧客サポートの在り方を大きく変えつつあります。それ以前から叫ばれていたデジタルトランスフォーメーション(DX)という言葉は、より具体的な施策として取り組みが始まっています。例えば、我々が使う家電に不具合があったときに、自動的にデバイス内で完結してしまう故障対応。ゲームを楽しんでいるVR空間内で、没入感あふれる形でのアカウント内容問い合わせ。ワクワクするような変化がすぐそこにまで来ているかもしれません。

「テクノロジー」、「インターフェース」、そして「人々のコミュニケーションスタイル」この3つのキーワードを基に、今後顧客サポートがどの様に進化していくのかを皆様と一緒に考えたいと思います。

非対面経済が広がるコロナ禍で LINE が見据える次世代の顧客サポートのあり方



LINE 株式会社
AI 事業推進室 コミュニケーションデザインチーム
シニアアカウントエグゼクティブ マネージャー
熊谷 彰斉氏

【講演概要】

コロナ禍で急速に進んだデジタル化により、様々な企業が非対面非接触経済化におけるオンライン対応やDXの推進を実施していると思います。現在、各業界で導入が進んでいる、音声による自動対応や音声認識、音声合成、文字認識(OCR)、オンライン本人確認(eKYC)などのAI技術を活用した様々な実例を交えながら、LINEの考えるこれからのコロナ禍におけるカスタマーサポートについて解説します。

17:10-カスタマーサポート × AI 対話ソリューションの現在地と3年後



株式会社 BEDORE

代表取締役

下村 勇介氏

【講演概要】

カスタマーサポートにおいて「チャットボット」の利用は広く普及し始めていますが、効果的に活用している企業と活用しきれていない企業に分かれつつあります。

当社は「BEDORE(ベドア)」を通じて、のべ1億回を超えるお客様との対話を自動化してきました。その経験から、対話の自動化における成功パターンをご紹介します。また、近い未来に実現するであろう、カスタマーサポートにおけるAI対話ソリューション活用の可能性についてもお話いたします。

17:40-TeamViewer が実現するヒトのオペレーションのデジタル化と実際の事例



ワークスマイルジャパン株式会社

代表取締役社長

石黒 豊氏

【講演概要】

現在でもユーザーサポートにおいては、文字や音声による状況の把握や現場に出向いての対応が多くなされている。また多くは個人の経験値や紙による指示にたよりに、経験の共有や事後の分析もなされていない。TeamViewerソリューションによってユーザーサポート、現場サポートがデジタル化されることを実際の効果とともに説明する。

■ 開催概要

- ・名称: Communication Tech Conference 2021
- ・日時: 2021年2月26日(金)13:00~18:25
- ・イベントURL: <https://go.mobilus.co.jp/ctc21pr>
- ・主催: モビルス株式会社、クオンタムリープ株式会社
- ・参加費: 無料(要事前登録)
- ・参加方法: 視聴には事前の参加登録が必要です。

特設サイト(<https://go.mobilus.co.jp/ctc21pr>)からご登録ください。

・協賛:

ソフトバンク株式会社、Twilio Japan 合同会社、ベルフェイス株式会社、Sansan 株式会社、LINE 株式会社、

株式会社 NSF エンゲージメント、株式会社 BEDORE、TeamViewer ジャパン株式会社、コエステ株式会社、ワークスモバイルジャパン株式会社、bravesoft 株式会社

■コンセプト

これから訪れる AI 時代、テクノロジーは人と人とのコミュニケーションをどのようにサポートし、イノベーションを起こしていくのか。はたまた、テクノロジー自体が人と自然に対話するためには、どのような可能性と課題があるのか。

このようなコミュニケーション領域におけるテクノロジーの進化、社会的な影響、ビジネスでの活用を主題にした議論は、まだ十分になされていません。

対話やコミュニケーションは、太古の昔から続く、人の基本的な営みのひとつです。

現状の AI がどれほど人と対話でき、どのような可能性や課題があるのか。5G は、ロボットやアバターは、そして音声技術は、どうコミュニケーションに影響を与え、どのような役割を果たすのか。同時に、モバイルデバイスはどのような進化を遂げ、コミュニケーションを支え、変えていくのか。

Communication Tech Conference は、テクノロジーとコミュニケーションにスポットを当てる、まったく新しいカンファレンスです。

【クオンタムリープ株式会社について】

所在地：東京都港区赤坂 9-5-12 パークサイドシックス 502

会社名：クオンタムリープ株式会社

代表：出井 伸之

設立日：2006年10月

ウェブ：<http://qxl.jp/>

【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「MOBI AGENT(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)」や、チャットボット「MOBI BOT (モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、LINE のセグメント情報配信システム「MOBI CAST (モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)」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」(<https://mobilus.co.jp/solution/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」)。

設立:2011年9月16日 代表取締役社長:石井 智宏

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

事業内容: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

Web:<https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:<https://mobilus.co.jp/lab/>

* 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