

## 入電数 90%削減。電話対応 50%を完全自動化。 宅配水のアクアクララ岩手、注文や問い合わせ全般を AI 電話自動応答システム 「MOBI VOICE」で自動応答

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、ウォーターサーバーの宅配水事業「アクアクララ岩手」を運営する株式会社マイアクア(本社:岩手県紫波郡矢巾町、代表取締役社長:水本慶)が、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」を導入し、入電数90%削減、電話対応の約半数を完全自動化したことをお知らせします。

マイアクアでは、ウォーターボトルの注文受付・配達本数の変更や休止、請求書やお支払に関することなど、お問い合わせ全般の一次受付を自動化しています。RPA も連携し、電話受付から注文システムの入力まで自動化するほか、今後はチャットボットやLINE 連携なども構想中です。

### アクアクララ岩手、「MOBI VOICE」活用の流れ



## ■ 背景

マイアクアは、創業昭和2年の総合生活産業株式会社水本のグループ会社です。ウォーターサーバーの宅配水事業「アクアクララ岩手」を運営し、岩手県域で約3,500名の会員を抱えています。新型コロナウイルスの影響で全国的に宅配水の新規申し込みが増加したことや、ライフスタイルの変化や食育の観点から子育て世代を中心に宅配水の利用が増え、今後益々ニーズが高まることが予想されます。

こうした社会背景もあり、マイアクアでは以前から注文受付や問い合わせ対応の自動化による業務効率化と生産性の向上、また、顧客対応手段の多様化を検討していました。

宅配水の注文受付や、その他電話対応の負荷を軽減により、人にしかできないサービスにリソースを割ける体制構築を目指し、2020年7月からAI電話自動応答システム「MOBI VOICE」の導入を開始しています。

## ■ 主な活用方法

宅配水の注文受付、配達本数の変更・休止受付、サービスチケット利用受付、請求書や支払いに関する問い合わせ、その他問い合わせの電話対応の一次ヒアリングに活用しています。

### 【運用の流れ】

①自動応答シナリオが稼働、ヒアリングを行う(24時間対応)

※回答は、口頭で話す、もしくは番号を押す

※営業時間内はオペレーターへの自動転送もできる

※終話後、希望する場合は受付内容を携帯電話宛てにショートメッセージを自動送付(ユーザーは内容の確認・修正が可能)

②ヒアリング内容は自動でテキスト化、「MOBI VOICE」の管理画面に保存される

※発話内容の聞き返し・テキスト編集が可能

③管理画面上で内容を確認し、必要に応じて担当が折り返し連絡

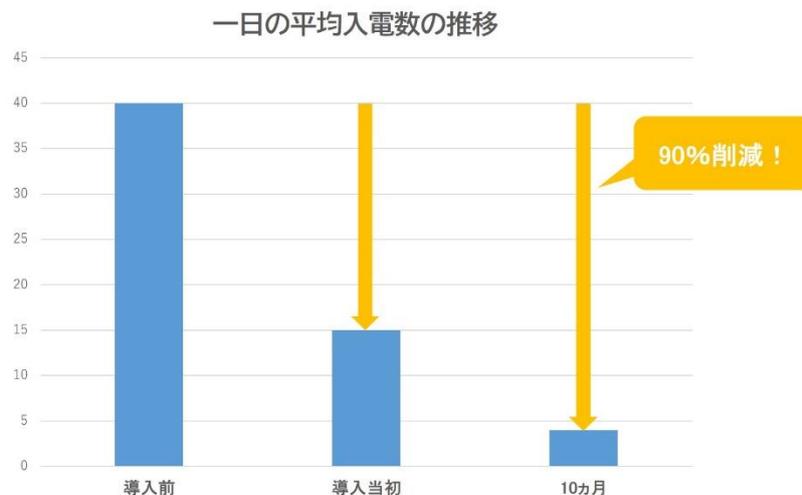
※MOBI VOICE のヒアリング内容を CSV で書き出し、夜間に RPA が注文システムへ自動入力

## ■ 導入成果

・毎月約1,000件の一次対応を自動化。一日の平均入電数90%削減

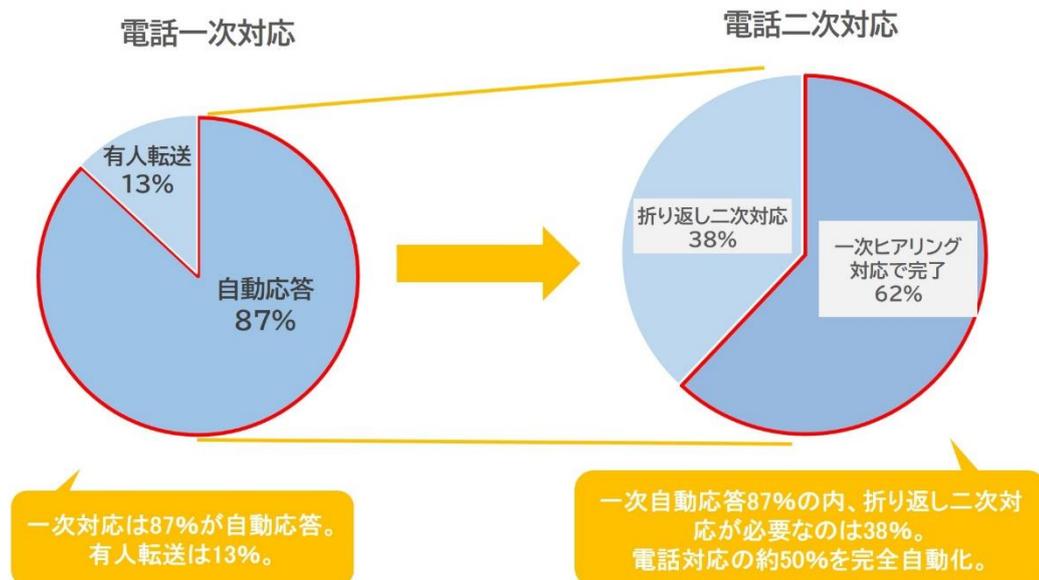
導入当初から毎月1,000件ほど「MOBI VOICE」で一次対応を自動化しています。

有人対応の一日の平均入電数は、導入前の40~50件から、導入直後には15件に減少、導入後10ヵ月時点では4~5件と、90%削減できています。



・電話対応の約半数を自動完結。

電話の一次対応の87%は自動応答のヒアリングで対応。13%が有人転送。自動応答で一次対応した87%のうち、折り返し二次対応が必要な割合は38%。電話対応の約半数を自動完結できています。



## ■ 導入事例インタビュー

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/myaqua-mobivoice-2/>

## ■ 「MOBI VOICE」について

MOBI VOICE 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。最大で 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。

### 【製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/solution/voice>

## ■ 株式会社マイアクアの会社概要

株式会社マイアクアは、2019 年 10 月 1 日より株式会社水本から分社化し、宅配水事業のアクアクララ岩手を運営しています。宅配水の分野を通じて地域の皆様へ安心・安全を提供いたします。

本 社：岩手県紫波郡矢巾町大字南矢幅 6-606

会社名:株式会社マイアクア

代 表:水本 慶

設立日:令和元年10月1日

事 業:ウォーターボトルの宅配販売

ウェブ:アクアクララ岩手 <http://iwate.aquaclara-web.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 公式アカウントに対応した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「Visual IVR」(<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」)。

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」(2020 年 3 月認定)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>)

## ■Mobilus SupportTech Lab について

モビルスが、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)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「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、などを実施していきます。

<プレスリリース>

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

<オウンドメディア>

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

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

**MOBILUS**