

ジーネクストの顧客対応 DX プラットフォームと、モビルスのチャットシステムが連携 ～問い合わせ対応のオムニチャネル化と一気通貫したデータ管理で、 煩雑化する顧客対応のデジタル化を推進～

株式会社ジーネクスト(本社:東京都千代田区、代表取締役:横治祐介、証券コード:4179、以下「ジーネクスト」と)と、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、以下「モビルス」)は、顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」とチャットシステム「MOBI AGENT」を連携し、この度、提供を開始いたしました。

Discoveriez MOBI AGENT

企業のお客さま相談室やコンタクトセンターを始めとした顧客対応窓口では、人に頼ったオペレーションや、複数の管理システムの併用などになり、業務の属人化や煩雑化が課題でした。また、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離職率の高さといった、人手不足の問題も深刻となっております。

ジーネクストは、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応 DX(デジタルトランスフォーメーション)プラットフォーム「Discoveriez」を開発、提供しています。「Discoveriez」は電話・メール・チャットなど様々なチャネルと連携できるため、これまでアナログで処理していた顧客の声をデジタル化し、VOC*の一元化を実現します。また、可視化した「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができることが高く評価されており、これまでに小売や食品メーカーを中心に数多くの大手企業への導入実績があります。

*VOC:「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

モビルスは、「テクノロジーで、顧客サポートを新しく。」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開発し、200社以上に導入されています。主力製品の「MOBI AGENT」は、AIチャットボットとオペレーターによるチャット対応のスムーズな連携が特徴のチャットシステムです。

この度の連携により、問い合わせ対応のオムニチャネル化と、あらゆるデータの一元管理によるデジタル推進を加速し、業務負荷や人手不足といった顧客対応の課題解決を支援していきます。

■顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の概要



基本機能

- 受付情報登録
- お客さま情報登録 (個人情報管理)
- メール機能
- リスク検知
- 帳票出力
- CSV出力
- 集計分析

オプション機能

- データベース連携
- FAQ (ナレッジ)
- スマートフォン対応
- 販売店検索機能
- CTI連携
- オムニチャネル対応
- CRM他システム連携

基本機能

- 受付情報登録
- お客さま情報登録 (個人情報管理)
- メール機能
- リスク検知
- 帳票出力
- CSV出力
- 集計分析

オプション機能

- データベース連携
- FAQ (ナレッジ)
- スマートフォン対応
- 販売店検索機能
- CTI連携
- オムニチャネル対応
- CRM他システム連携

【特徴】

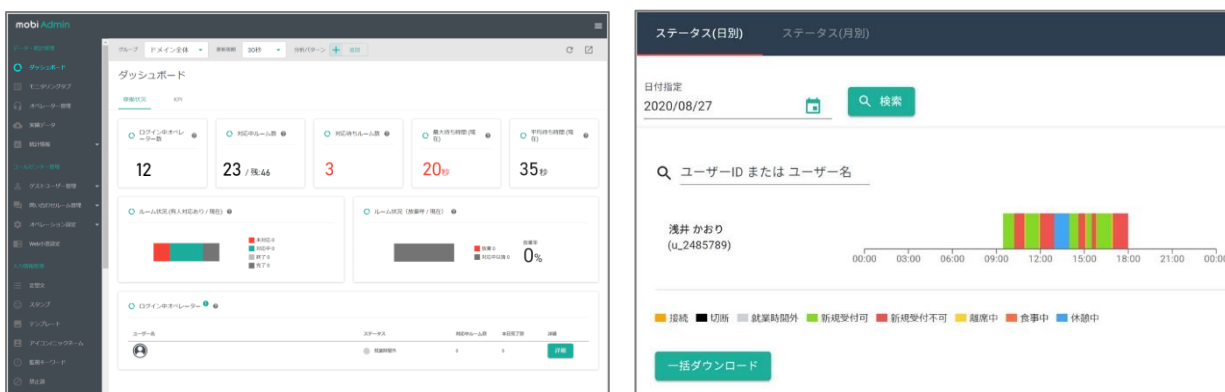
- ・ VOC の組織内での利活用、データ集約(ナレッジマネジメント)
- ・ 顧客対応内容が適切な人に適切な形で伝わる(ステークホルダーマネジメント)
- ・ 簡単に設定が変更できる(ノンプログラミング)
- ・ 直感的に使いやすい画面(マルチデバイス対応での UI/UX)

【製品サイト】

<https://discoveriez.jp/>

■チャットシステム「MOBI AGENT」の概要

コンタクトセンターのオペレーションに最適化した、自動応答対応チャットサポートシステムです。



▲(左から)ダッシュボード、統計レポート画面イメージ

【特徴】

- ・チャットボットと有人対応のハイブリッド運用
- ・Web/LINE/Facebook 等、自由な顧客インターフェース
- ・サポート効率・応対品質向上を支える「オペレーター支援機能」
- ・グループやセンターの対応状況が一目でわかる「ダッシュボード」
- ・業務分析・PDCA 改善に欠かせない「KPI・統計レポート」
- ・AI・CRM から基幹システムまでつなげる「チャットボット連携」
- ・BCP 対策、働き方改革に最適「在宅サポート向け機能」
- ・大規模センター・金融機関でも安心「安定稼働とセキュリティ」

【製品サイト】

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

【株式会社ジーネクストについて】

ジーネクストは創業以来、「顧客の声」と向かい合うサービスを提供しており、アナログな顧客対応の DX 化を促進し、顧客体験の一貫性を追及しております。経営・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーが顧客対応における情報を適切なタイミングで共有・活用できる新たな仕組み作りを構築する「マルチステークホルダー・リレーションシップ・マネジメント」プログラムを展開しております。

代表者:代表取締役 横治祐介

設立:2001年7月

市場区分:東証マザーズ(証券コード:4179)

本社:東京都千代田区飯田橋4-7-1 ロックビレイビル5F

事業内容:顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の開発・販売(<https://discoveriez.jp/>)顧客接点データを活用したBI/AIの開発、ミャンマーにてIT関連のオフショア開発

Web: <https://www.gnext.co.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>)

代表取締役社長:石井 智宏

設立:2011年9月16日

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

株式会社ジーネクスト 担当:村田

TEL:03-5962-5170 FAX:03-3265-3443 Mail:info-ir@gnext.co.jp

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