

モビルス、問い合わせ業務のボイスボット活用事例ホワイトペーパーを無料公開 ～負荷の重い定型業務や電話対応コスト削減の課題や解決策を紹介～

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、コンタクトセンターや自治体など問い合わせ業務における、負荷の重い定型業務や電話対応コスト削減に有効なボイスボットの活用について解説した「ボイスボット活用事例集」(以下、本レポート)を無料公開しました。長期化するコロナウイルスの影響で、問い合わせ対応の増加や、テレワーク導入などが重要課題となり、音声で自動応答する「ボイスボット」に注目が集まっています。本レポートは、負荷の重い定型業務や電話対応の課題や解決策としてボイスボットの活用方法や導入事例インタビューをまとめたものです。



■ 本レポート公開の背景

企業のコンタクトセンターや自治体など問い合わせ対応業務の現場では、慢性的な人手不足に加え、コロナウイルスの影響で生活スタイルの変化、ワクチンなど関連する問い合わせの急増などが課題となっています。解決策の一つとして注目されているのが、音声で自動応答する「ボイスボット」です。音声認識や音声合成技術の進化に伴い、テレワーク中の代表電話や、呼量急増時の電話対応の一次応答、注文受付など定型業務の自動受付などで活用が始まっています。

負荷の重い定型業務や電話対応コスト削減など、問い合わせ業務の課題解決のヒントになればという思いで、本レポートを公開するにいたしました。

■ 本レポートの内容

<目次>

1. コールセンターが抱える課題と解決方法

・はじめに、コールセンターの抱える課題とは

- ・課題1: 同じような問い合わせ対応に追われてしまう
- ・課題2: 急な問い合わせの繁忙に対応できない
- ・課題3: 受付対応に時間を取られてしまう
- ・Fact1 定型業務を減らすだけでコンタクトセンターの負荷は大きく下がる
- ・Fact2 突然の呼量増は、自動応答の活用でサービスレベルを守る

2. [活用例1] 問い合わせ受付・自動対応

- ・【活用例】金融業界・商社、メーカー・物流
- ・【導入事例】少額短期・損害保険会社 あふれ呼・営業時間外の自動対応により機会ロスの減少
- ・【導入事例】共済保険会社 書類請求受付の自動化受付による効率化
- ・【導入事例】日本ロードサービス(JRS) 在宅勤務に伴う代表電話の自動応答化
- ・【導入事例】串カツ田中「MOBI VOICE」で電話対応コスト40%削減に成功。
- ・自治体での活用事例(埼玉県川口市、静岡県袋井市)

3. [活用例2] 予約、変更受付・リマインド

- ・【活用例】飲食店・クリニックなどの店舗

4. [活用例3] 注文、変更受付

- ・【活用例】通信販売
- ・【導入事例】アクアクララ岩手 入電数90%削減。電話対応50%を完全自動化。

5. [活用例4] 督促・情報プッシュ

- ・【活用例】金融業界・インフラ業界
- ・【活用例】地方ガス会社 災害時のガス設備故障状況ヒアリングと修理日の一斉架電

6. AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE」とは

課題1: 同じような問い合わせ対応に追われてしまう

MOBI VOICE

Fact1 定型業務を減らすだけでコンタクトセンターの負荷は大きく下がる

MOBI VOICE

串カツ田中、「MOBI VOICE」で電話対応コスト40%削減に成功。代表電話、人事課の電話一次対応を月800件自動化。

名物串カツ田中大阪伝承の味

自治体様でのご利用例/川口市

埼玉県 川口市

MOBI VOICE

自治体様でのご利用例/川口市

埼玉県 川口市

MOBI VOICE

<概要>

・タイトル:「負荷の重い定型業務・電話対応コスト削減に！ボイスボット活用事例集」

・ページ数:69 ページ(PDF:6MB)

■ ダウンロード方法

以下より必要事項を記入し、ダウンロードしてください。

URL:<https://go.mobilus.co.jp/MBVccWPpr>

【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。

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