

モビルス、顧客体験の向上と効率化を両立させるサポート DX の最新動向 【6/22(火)金融業界向けオンラインカンファレンス開催】

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、2021年6月22日(火)14時~金融業界向け オンラインカンファレンス「顧客体験の向上と効率化を両立させる サポート DX の最新動向」を開催します。株式会社セミナーインフォとの共催で、ゲスト講演も交えて、金融機関(銀行・保険など)にお勤めの方限定のオンラインカンファレンスです。貴重なこの機会をぜひ、ご活用ください。

金融業界向け オンラインカンファレンス

MOBILUS

6月22日 (火) 14:00~開催

顧客体験の向上と効率化を両立させる
サポートDXの最新動向

登壇企業

 住信SBIネット銀行 松丸 剛 氏	 モビルス 石井 智宏	 セブン銀行 島田 康彦 氏	 チューリッヒ生命保険 柳谷 環 氏
---	--	---	---

新型コロナウイルス感染拡大および長期化に伴い、金融機関を取り巻く環境に大きな変化が訪れています。非対面チャネルの重要性が増す一方で、多様化する顧客ニーズに対し、最適なチャネルを提供し顧客の課題を解決できる体制構築が求められているのです。

本カンファレンスは、第1部では、2017年に次世代カスタマーセンター構築に取り組みされた、住信SBIネット銀行株式会社の松丸様をお招きし、新しい銀行の在り方について、顧客対応領域の最新の取り組みをご紹介します。

第2部では、サポートDXソリューションを提供しているモビルス株式会社より、オンライン窓口での顧客体験向上や顧客対応の業務効率化に最適なテクノロジーの活かし方を紹介します。

そして、第3部では、サポートDXに取り組んでいる、株式会社セブン銀行の島田様、チューリッヒ生命保険の柳谷様をお招きし、実際に取り組む中で感じた課題や手応え、これからの展望などをお話いただきます。

■プログラム

<第1部> 基調講演

『セキュリティ確保を前提にした

金融におけるサポート DX(顧客体験・顧客接点)創出の勤所』

住信 SBI ネット銀行株式会社

ネオバンク事業部 兼企画部 松丸 剛 氏

お客さま中心主義を事業活動の原点に、NEOBANK®をブランド名に採用するとともに、「銀行をインストールする。世界をアップデートする。」を Vision & Statement にセットし、お客さまの今の生き方をアップデートする新しい銀行を目指しています。時間や場所に縛られず、指先ひとつでデジタルに、時間やお金を自由に使いこなす、この新しい銀行の在り方についてセキュリティを確保したうえでカスタマーサポート DX 創出に取り組む当社の活動事例を要約してご紹介いたします。

<第2部> 特別講演

『顧客サポートの DX を進化させる、最新テクノロジーの活かし方』

モビルス株式会社

代表取締役社長 石井 智宏

テクノロジーの進化が可能にしたサポート DX、顧客・企業双方の負担を減らすエフォートレス体験、応対効率と寄り添いのハイブリッド運用、コールリズンやセキュリティを考慮したオペレーションなど、SupportTech の最前線について事例を交えながら紹介します。

<第3部> パネルディスカッション

『セブン銀行、チューリッヒ生命に学ぶ、サポート DX の可能性と課題』

株式会社セブン銀行

お客さまサービス部 島田 康彦 氏

チューリッヒ生命保険株式会社

お客様サービス本部 柳谷 環 氏

金融業界におけるサポート領域の DX の取り組みについて、実際に取り組む上での課題はなにか？取り組むことで見込まれる効果は？セキュリティ面の配慮はどのようにしたか？など、サポート DX の推進にあたって出てくる疑問や課題について、パネルディスカッション形式で紐解きます。

■申し込み方法

下記申し込みページより必要事項をご記入の上、申し込みください。

<https://go.mobilus.co.jp/sfmobilus210622mpr>

■セミナー概要

・日時:2021年6月22日(火)14:00~15:40

・申込締め切り:2021年6月21日(月)12:00まで

・対象者:金融業界にお勤めの実務ご担当の方

※金融機関に特化したカンファレンスのため、対象業種以外の業界の方はお断りさせて頂く場合がございます

・受講方法について:

※本カンファレンスは、株式会社セミナーインフォによって運営されており、参加方法などのご案内については、運営事務局よりご案内いたします。詳細は、申し込みページをご参照ください

※「Deliveru」というプラットフォームによる配信となっており、視聴条件などについては、申込みサイトの「受講の流れ」欄をご参照ください

・定員:

※基本的に定員はありませんが、申込み数が多数の場合、先着順で早めに締め切らせていただく場合があります。

※本セミナーは事前申し込み制で参加費は無料です。

※お申込みは、恐れ入りますが1名様ずつのご登録をお願いします。

※1社複数名参加の場合も、必ず全員分お申込みください。複数端末での同時視聴ができません。

※一部の企業様(同業他社など)のお申込みや、対象業種以外の方のお申込みは、主催企業の判断によりお断りさせていただくことがあります。予め、ご了承ください。

・主催:モビルス株式会社、株式会社セミナーインフォ

【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