

ノーコード AI チャットボット「KUZEN」と有人チャットシステム「MOBI AGENT」が連携

～新型コロナで急増する問い合わせに、24 時間自動応答と有人チャット対応で、顧客の利便性を向上へ～

株式会社コンシェルジュ(本社:東京都千代田区、代表取締役 CEO:太田匠吾)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)は、ノーコード AI チャットボット「KUZEN」と有人チャットシステム「MOBI AGENT」を連携し、この度サービス提供を開始しました。また、「KUZEN×MOBI AGENT」の導入と活用についての、2 社共催セミナーを 2021 年 9 月 9 日に開催いたします。



新型コロナウイルスの影響で消費者の生活様式や価値観の多様化が加速する中、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問い合わせ窓口では、電話やメールに加えてチャットなど問い合わせ手段の多様化が進んでいます。

また、自治体では新型コロナウイルスのワクチン接種に関する問い合わせが急増し、専用のコールセンターを設けても電話で受けきれない状況でした。AI チャットボットを導入し、よくある質問に自動応答をしていますが、チャットボットで解決しない場合、オペレーターが対応する、有人チャットとの連携を希望する声が高まっていました。

コンシェルジュは、「対話を自動化して世界を変える」というミッションを掲げ、ノーコード AI チャットボット「KUZEN」を軸に事業を展開しています。「KUZEN」は、カスタマーサポート、マーケティング、社内コミュニケーションの自動化などに対応し、企業の業務改革及び CX の向上を実現する AI チャットボットをノーコードで構築・運用できるプラットフォームです。社内・外によくあるお問い合わせを自動化し、業務効率化を実現できる事から官公庁・地方自治体を含め 150 社以上にされています。

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。

今回の連携により、ノーコード且つ直観的な操作で簡単にチャットボットを作れる「KUZEN」と、オペレーター支援機能が充実し大規模センターでの活用も可能な有人チャットシステム「MOBI AGENT」の強みを活かした、24 時間 365 日稼働の自動応答とオペレーターによるチャット対応が可能となり、ユーザーの利便性、満足度向上につながります。また、両社のネットワークを活用することで販売チャネルを拡大し、サービス導入の推進を図ります。

■ ノーコード AI チャットボット「KUZEN」の概要

<プログラミング不要、ノーコードで直感的な UI>

プログラミングの専門知識は一切不要、ノーコード且つ直観的な操作で簡単にチャットボットが作れます。ノードと呼ばれるボックスで指示や質問への回答、条件等を設定し、矢印で繋げていくだけで活用いただけます。

<24 時間 365 日稼働、細やかなシナリオ設計>

AI チャットボットが人の代わりとなり 24 時間 365 日稼働。細やかな「シナリオ設計」でさまざまな応答方法にも対応します。

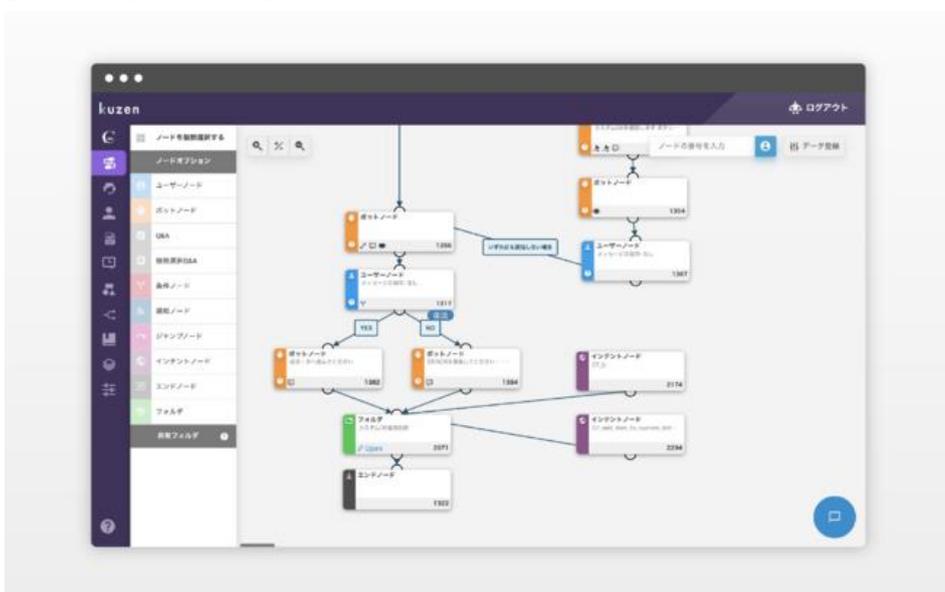
<カスタムデータベースと連携可能>

カスタムデータベースや外部システムに連携することで、ビッグデータを活かし、ユーザーのニーズにぴったりの情報をより早く適切に提供することが可能です。

<お客さまの要望を可視化>

チャットボットでユーザーとやり取りしたデータは全て対話履歴として蓄積し、そのデータを分析画面で可視化。お客さまの要望をデータとして把握することができます。

【「KUZEN」のイメージ】

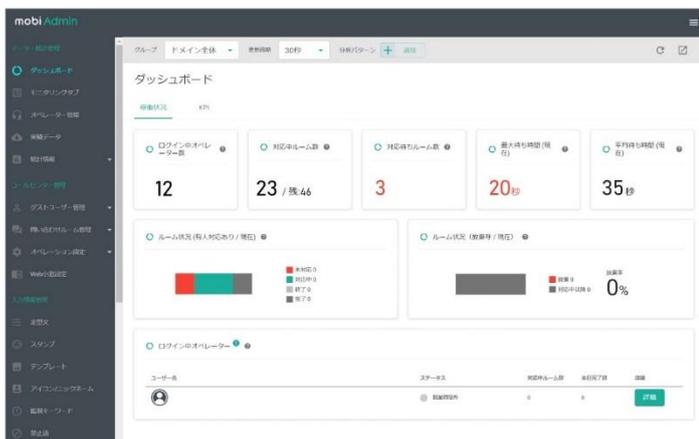


◆コンシェルジュ「KUZEN」サービスページ

URL: <https://www.kuzen.io/>

■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。



▲ダッシュボード画面イメージ



▲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・対応品質向上を支える「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>

■共催オンラインセミナー

日時： 2021 年 9 月 9 日(木)

主催：株式会社コンシェルジュ、 Mobilus株式会社

内容：ノーコード AI チャットボット「KUZEN」と有人チャットシステム「MOBI AGENT」の導入と活用について

※詳細は追って発表いたします

【株式会社コンシェルジュについて】

ノーコード対話 AI プラットフォーム「KUZEN」の開発・販売を行うスタートアップ企業です。カスタマーサポート、マーケティング領域などにおいて AI による自動応答、複雑な自然言語処理などの技術を活用した AI チャットボットを提供しています。

会社名：株式会社コンシェルジュ

設立：2015 年 2 月

代表者：太田匠吾

所在地：東京都千代田区神田三崎町 3-8-5 千代田 JEBL 6F

事業内容: ノーコード対話 AI プラットフォーム「KUZEN」の開発・販売・運用

連絡先: info@conciergeu.com

【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>)

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