

**障害発生時の放棄呼0%、応答率50%から100%に改善、電話料金1/10に削減。
射水ケーブルネットワーク、「MOBI VOICE」導入で営業時間外の電話一次応答自動化。
～地域のインフラとして困ったときにすぐ繋がる体制をつくる～**

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、ケーブルテレビ局、射水ケーブルネットワーク株式会社(本社:富山県射水市、代表取締役社長:牛塚松男)の営業時間外の電話対応に、AI電話自動応答システム「MOBI VOICE」が導入され、障害発生時の放棄呼0%、応答率50%から100%に改善、電話料金1/10に削減したことをお知らせします。

射水ケーブルネットワーク、「MOBI VOICE」活用の流れ



■ 背景

射水ケーブルネットワークの電話サポート窓口は、24時間365日対応しています。これまで、営業時間外(平日・土:17:30～翌9:00、日・祝:終日)は、外部のコールセンターに委託をしていましたが、障害発生時には同時に40～50件の着信が入ることがあり、応答率が50%程と低いことが課題でした。そこで、2021年7月より営業時間外の電話一次応答自動化に、同時着信が100件可能な「MOBI VOICE」の活用を開始しています。

■ 主な活用方法

①「MOBI VOICE」の自動応答シナリオが稼働、ヒアリングを行う(営業時間外)

※お客さまは口頭で回答する

※受付内容を携帯電話宛てにショートメッセージで自動送付(内容の確認・修正ができる)

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

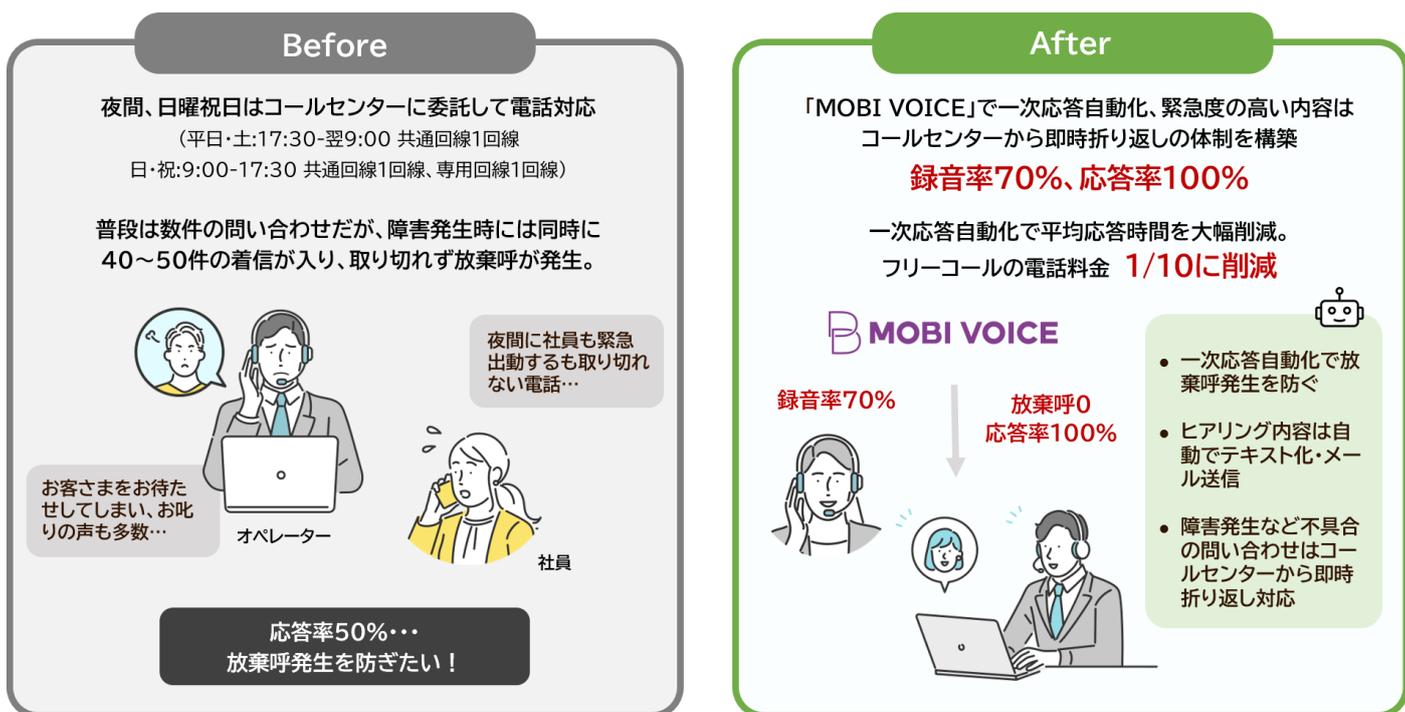
③ヒアリング内容を、コールセンターへ自動でメール送信。オペレーターが内容を確認し、即時折返し対応。

※請求・契約・新規加入に関する問い合わせは、翌営業日に担当部署より折り返し連絡

■ 導入成果

- ・電話一次応答自動化で障害発生時の放棄呼0%。応答率50%から100%に改善。
- ・コールセンターとの連携で即時の折り返しを実現。困ったときに繋がる体制を構築。
- ・必要事項の自動ヒアリングで電話対応時間を削減。フリーコールの電話料金を 1/10 に削減。

射水ケーブルネットワーク、「MOBI VOICE」導入前後の変化



■ 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掲載しています。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/imizu-canet/>

■ 「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(専用環境の場合。通常環境で同時着信 100 件可能)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>

【射水ケーブルネットワーク株式会社について】

射水ケーブルネットワークは、富山県射水市に本社を置き、テレビ放送・インターネットサービス・IP 電話・直収電話・MVNO 事業などを業務とするケーブルテレビ局です。

会社名:射水ケーブルネットワーク株式会社

代表者:牛塚松男

所在地:富山県射水市本町 2 丁目 10 番 30 号

設 立:1992 年 6 月

オフィシャル HP:<https://www.canet.ne.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 300 社以上に導入実績があり(2021 年 8 月末時点)、4 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 2021」)。

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

設 立:2011 年 9 月

事 業:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

オフィシャル HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

オウンドメディア:<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・岩田

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7069-5981 (細川直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS