

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年7月11日

【7月25日(火)イベント告知】
ChatGPT ブーム後に生き残る「真の顧客サポートとは？」
～サポートデジタル協会が Support DX Summit 特別版「LLM Conference」を開催～

The SupportTech 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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)が幹事企業として参画している、顧客サポート業界のデジタル化を推進する一般社団法人サポートデジタル協会(略称:SDI)は急速な大規模言語モデル(以下、LLM)の成長に伴い、変動する顧客サポートの新時代を見据えたカンファレンス「Support DX Summit 2023 ～LLM Conference～」を、2023年7月25日(火)に開催いたします。本カンファレンスでは、主導権を握るのは「ChatGPT か、和製 LLM か? サポート現場の本音を徹底討論」をテーマに業界のキーマンがディスカッションいたします。



■開催の背景

OpenAI 社がこの世に送り出した対話型 AI である“ChatGPT”により、顧客サポートは大きく変革するだろうと予想される業界の1つです。大規模言語モデルに対して期待が募る一方で、セキュリティ・運用コストなどのリスクを抱えているのも事実です。この激動の時代に、どのようにしてこの先進技術と向き合い、改善を重ねていくべきか。ChatGPT をはじめとした生成 AI の活用をブームで終わらせることなく、顧客サポート業界が更なる一歩を踏み出すために、ツールベンダー、事業会社、業界の有識者が集い、実例の検証と共に「顧客サポートの新時代の最適解を探る」イベントを開催する運びとなりました。

■カンファレンス概要

”サポートの「あたらしい」はここからはじまる。”をコンセプトに 2021 年から開催している Support DX Summit は、今年で 3 回目を迎えました。今回は急速に普及している ChatGPT を始めとした LLM に着目し、大きく変わるであろうカスタマーサポート現場や業務を見据え、過去 2 回のアワード形式とは異なるカンファレンス形式での開催をいたします。

■当日のプログラム

①基調講演「(仮)LLM がカスタマーサポートに与えるインパクト」

ワークスモバイルジャパン株式会社 執行役員
CLOVA 統括本部 本部長
砂金 信一郎

②パネルセッション 1:生成 AI で変わるコンタクトセンター業務

- ・りらいあコミュニケーションズ株式会社 DX 戦略本部長 本岡 晃彦
- ・株式会社ベネッセコーポレーション 校外学習カンパニー マーケティング開発本部 副本部長 境 和輝
- ・株式会社 NeoContact 代表取締役 出水 啓一朗
- ・プライムフォース株式会社 代表取締役 澤田 哲理 *モデレーター

③パネルセッション 2:ツールベンダーの事業に与える影響を議論する

- ・カラクリ株式会社 代表取締役 小田 志門
- ・株式会社アドバンスト・メディア 取締役 大柳 伸也
- ・モビルス株式会社 代表取締役社長 石井 智宏 * モデレーター兼務

④パネルセッション 3:生成 AI のセンター活用における実務 이슈

- ・株式会社 JR 西日本カスタマーリレーションズ 取締役 岩崎隆利
- ・株式会社 AI Shift 代表取締役社長 米山 結人
- ・飯塚 純也
- ・SDI 代表理事 向川 啓太

■開催概要

開催日時:2023 年 7 月 25 日(火)15:00~17:30(*終了後に懇親会 19:00 まで)

会場:Abema Towers(アベマタワーズ) セミナールーム

〒150-0042 東京都渋谷区宇田川町 40 番 1 号 Abema Towers

定員:200 名

※定員を超した場合は立ち見または申し込み終了とさせていただきます。

イベント URL:<https://www.dx-initiative.jp/sdxs2023>

■お申し込み方法

イベントサイト URL から「参加申込み」ボタン押下または以下のお申し込みフォームより、必要情報をご入力ください。

お申し込みフォーム:<https://www.dx-initiative.jp/apply-sdxs-2023>

■代表理事コメント(SDI 代表理事:向川 啓太)

ChatGPT の登場以来、生成 AI に関するニュースや技術情報が日々アップデートされ、やや食傷気味になっている頃ではないでしょうか。とはいえ、カスタマーサポートの現場を変革するにあたり、この技術を活用しない手はありません。自社への最適解は、それぞれが考える必要がありますが、業界全体の方向感や温度感を感じられる場として本イベントを企画いたしました。リアルな交流イベントとしてもぜひご活用ください。

【本リリースに関する問い合わせ先】

下記 Web サイトのお問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://dx-initiative.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 SupportTech 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)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」、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)」、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」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。モビルシリーズは 500 社以上に導入実績があり(2023 年 2 月時点)、5 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。また、LINE が提供する各種法人向けサービスの拡販および機能追加・改善をより積極的に推進することを目的に導入された「LINE Biz Partner Program」において、「Technology Partner」「Govtech Partner」に認定「Customer Care」のバッジを取得しています。

※「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2022」

■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、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、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを実施しています。

<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/>

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

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

公式 HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

* 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 工藤・岩田

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7255-7113 (工藤直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS