

2020年、チャットボットを見直しませんか？ チャットボット活用の課題と改善策が見つかる「セルフチェックシート」無料配布 モビルス「セーブ・ザ・チャットボット」キャンペーン開始

チャットボット売上シェア2年連続 No.1*のモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下モビルス）は、チャットボットを導入したもののうまく成果が出ない悩みを解決することを目的に、「SAVE THE CHATBOT（セーブ・ザ・チャットボット）」キャンペーンをこの度開始しました。チャットボット導入や運用にあたり、必要な要素が欠けていないか、現状の課題と改善策を簡易診断可能な「セルフチェックシート」を、特設ページにて無料配布します。

※ITR「ITR Market View：ビジネスチャット市場 2018/2019」より

▼「セーブ・ザ・チャットボット」キャンペーンサイト

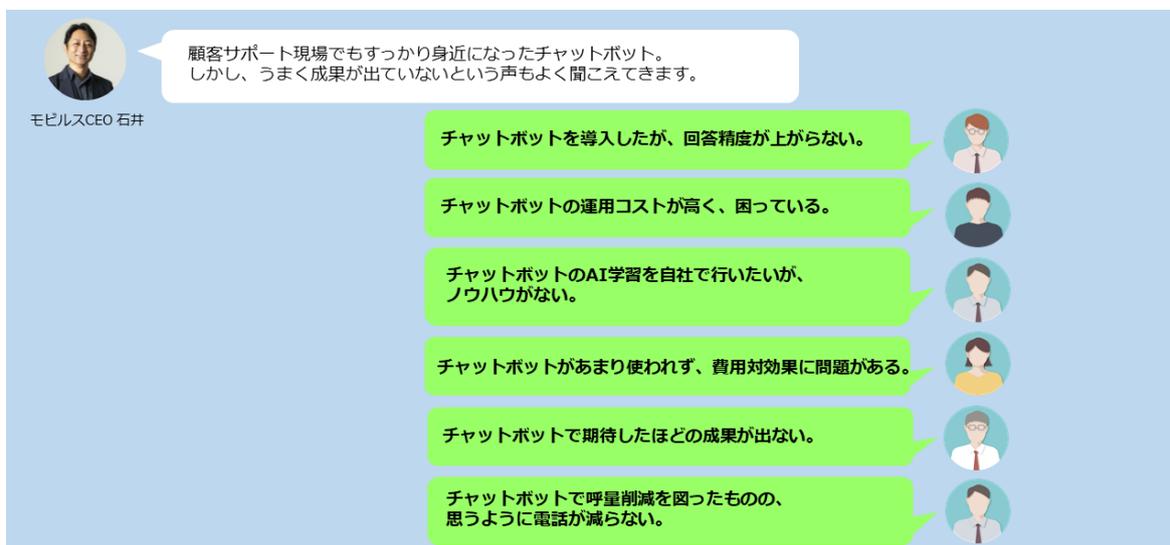
<https://mobilus.co.jp/lab/save-the-chatbot/>



「セーブ・ザ・チャットボット」キャンペーン概要

1) チャットボットを取り巻く環境

顧客サポート現場でも身近になったチャットボットですが、成果が出ていないという声も聞こえてきます。



The screenshot shows a chat interface. On the left, a profile of the CEO, Shigeaki Ishii, is shown with the text 'モビルスCEO 石井'. A white speech bubble from the CEO says: '顧客サポート現場でもすっかり身近になったチャットボット。しかし、うまく成果が出ていないという声もよく聞こえてきます。' (Chatbots have become so familiar in customer support fields. However, we often hear that they are not working well.)

On the right, six green speech bubbles represent customer complaints, each with a small profile icon:

- チャットボットを導入したが、回答精度が上がらない。
- チャットボットの運用コストが高く、困っている。
- チャットボットのAI学習を自社で行いたい、ノウハウがない。
- チャットボットがあまり使われず、費用対効果に問題がある。
- チャットボットで期待したほどの成果が出ない。
- チャットボットで呼量削減を図ったものの、思うように電話が減らない。

チャットボットを導入したものの、うまくいかず諦める方がいる一方で、大きな成果を上げている事例も多くあります。例えば、「オペレーター15人分のFAQ（よくある質問）回答を担っているチャットボット」「従来の郵送手続きの30%をLINEで自動受付するチャットボット」「顧客増でも10%の入電数削減に成功したチャットボット」などです。「セーブ・ザ・チャットボット」キャンペーンサイトでは、チャットボットの成功事例を紹介しています。

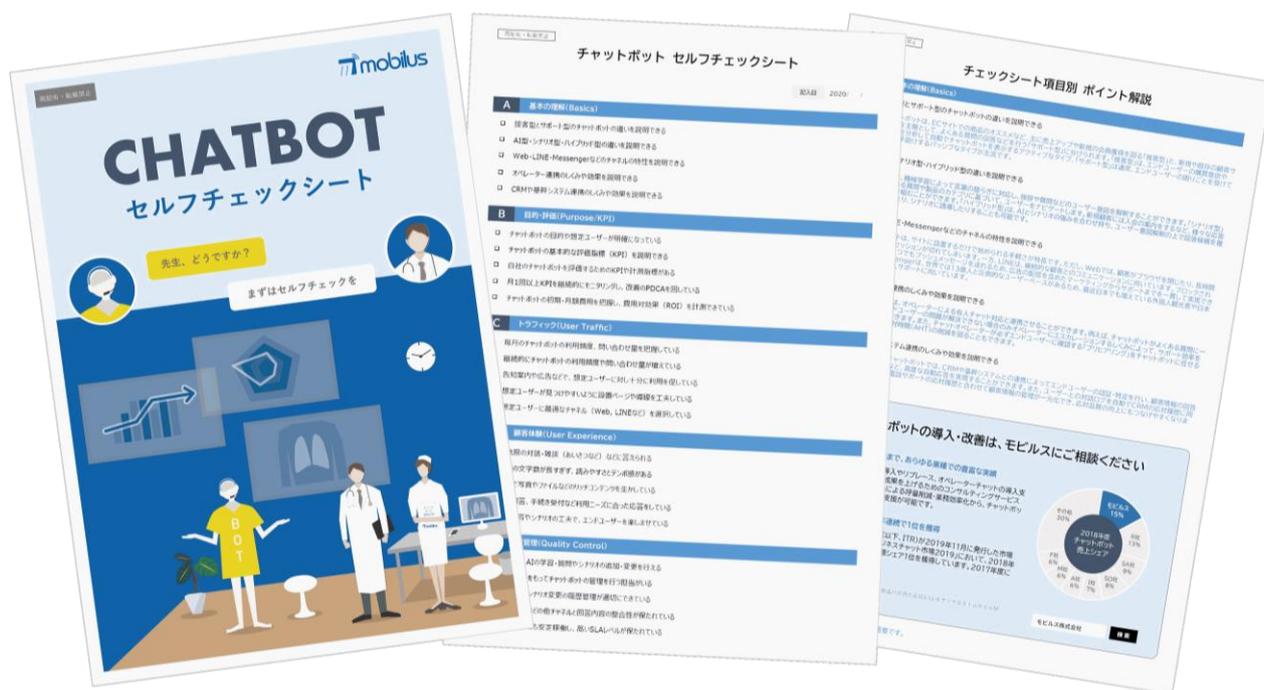
人手不足の深刻化を救うチャットボット

顧客サポートの現場では、人手不足が深刻でオペレーターの採用が難しくなっています。今後も、ますます事態が深刻化していくことは明らかです。チャットボットは顧客の自己解決率の向上、業務の効率化につながり、これからのサポート業務に欠かせない存在といえます。

2) チャットボット セルフチェックシート

「セーブ・ザ・チャットボット」キャンペーンサイトから無料ダウンロードできます。「基本の理解」「目的・評価」「トラフィック」「顧客体験」「品質管理」の5項目25個の質問に答えることで、チャットボットの導入や運用にあたり、大切な要素が欠けていないか、簡易診断が可能です。

チェックシートには、課題ごとに改善のためのポイント解説が付いています。



モビルス株式会社について

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communication Tech Company です。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「モビエージェント（<https://mobilus.co.jp/agent/>）」をはじめとして、AIとモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

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

会社名：モビルス株式会社 代表：石井 智宏 設立日：2011年9月

事業：人工知能とモバイル技術を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

ウェブ：<https://mobilus.co.jp/> * 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