

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年8月24日

**MOBI AGENT がみずほ証券 Web サイトで
ユーザー行動を元にしたチャットサポートを提供**
～カスタマーサポート向けプラットフォーム「KARTE RightSupport」と連携し、
8月よりサービス開始～

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)は、株式会社 RightTouch(本社:東京都目黒区、代表者:野村修平/長崎大都)が提供する web 接客ツール「KARTE RightSupport」と MOBI AGENT が連携し、みずほ証券株式会社(本社:東京都千代田区、取締役社長:浜本吉郎)の Web 問い合わせにて、8月1日よりサービス開始したことをお知らせします。



■導入背景

みずほ証券ではこれまでも電話・FAQ・メールなど様々な方法で顧客サポートを実施していましたが、更なるCX(顧客体験価値)向上を模索していました。

モビルスでは 2021 年 12 月より AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」を提供し、電話による資料請求の問い合わせ対応を自動化。次いで 2022 年 12 月より有人チャットサポートシステム「MOBI AGENT(モビエージェント)」チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」を提供し、新たなチャネル拡充による CX 向上を支援してきました。

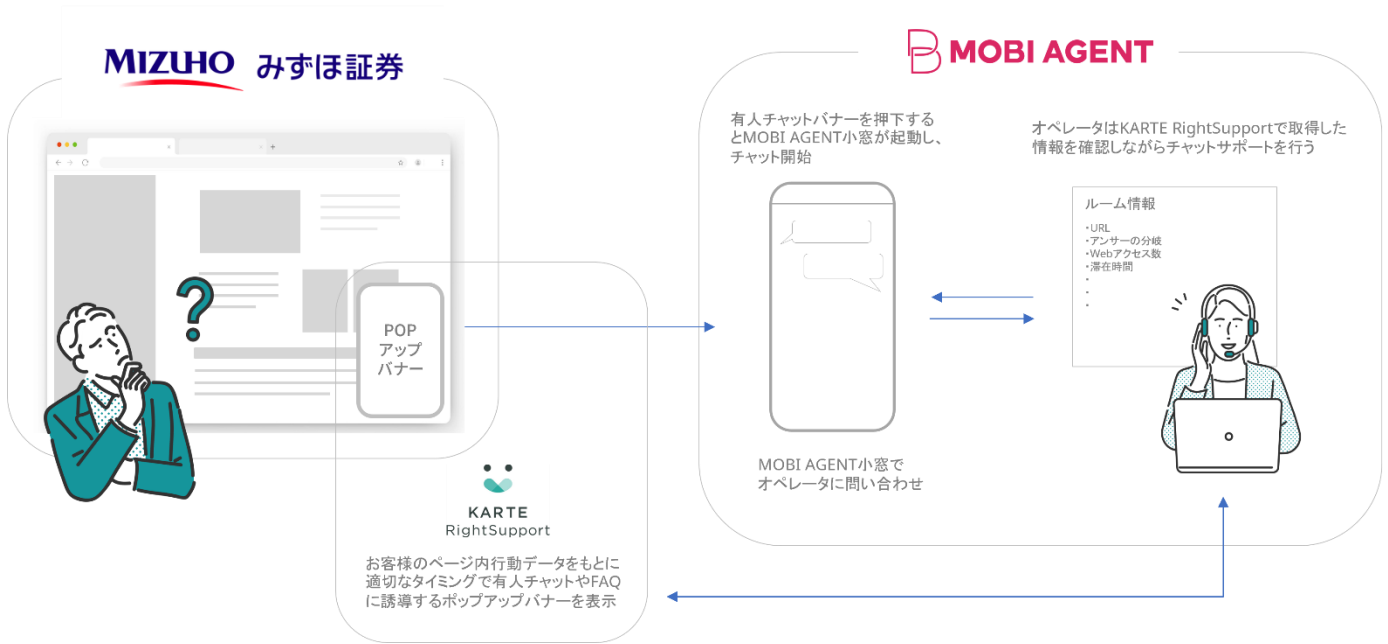
そして、このたび更なる CX 向上のため「MOBI AGENT」と「KARTE RightSupport」の連携を行い、みずほ証券の Web サイトをご覧いただいているお客さま向けに、ユーザー行動を元にしたチャットサポートを行う事となりました。

■システム概要

みずほ証券の Web ページにて、KARTE RightSupport の機能によりご覧いただいているお客さまの Web ページ内での行動分析を行います。それをもとにお客さまのつまずきポイントにあわせて先回りして FAQ や有人チャットサポートのご案内をポップアップバナーで表示します。

お客さまが有人チャットバナーを押下すると、MOBI AGENT のチャット小窓が起動しチャットサポートが開始。同時に、チャットオペレータが利用する MOBI AGENT 管理画面に、KARTE RightSupport で取得した「ページの滞在時間」「ページの遷移」「ページのアクセス回数」やその他 KARTE RightSupport で取得できる複数の情報を表示します。それらの情報をオペレータが確認可能になることで、チャット問い合わせをされたお客さまが「何に困って問い合わせをしているのか」を、お客さまの発言以外からも把握することができ、より丁寧なサポートが実現可能になります。

今後もモビルスでは、The SupportTech Company として顧客サポート支援ソリューションを通して、CX(顧客体験価値)向上に取り組んで参ります。



システム連携イメージ

■ みずほ証券株式会社概要

名称: みずほ証券株式会社
設立: 1917年7月
所在地: 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア
事業内容: 金融商品取引業
代表者: 取締役社長 浜本吉郎

■ 株式会社 RightTouch 会社概要

名称: 株式会社 RightTouch
設立: 2021年10月27日
所在地: 東京都港区三田 3丁目 2-8 Net 2 三田ビル 5F
事業内容: 「KARTE RightSupport」の開発、提供
代表者: 代表取締役 野村修平/長崎大都

■ 「KARTE RightSupport」について

KARTE RightSupport はお客さまのお困りごとを問い合わせ前に収集・解析し、Web 上でのエフォートレスな自己解決を実現します。お客さまの行動やお困りごとを知らないままでは、いくら Web サイト上にコンテンツや FAQ が充実していたとしても、お客さま一人ひとりに正しい解決方法を届けることはできません。KARTE RightSupport は「問い合わせ前の行動」からお客さまのお困りごとを発見し、リアルタイムで適切な情報や FAQ、チャンネルにマッチングさせることで、お困りごとの早期解決を実現します。

<https://rightsupport.karte.io/>

【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。モビシリーズは 400 社以上に導入実績があり(2022 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」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

Mobilus 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: Mobilus 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

Mobilus 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

