

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年10月4日**MOBI AGENT、コールセンターCRM「inspirX」との連携強化**

～inspirX 画面上で MOBI AGENT の対応履歴や位置情報を表示し、お客さま対応効率化に貢献～

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、バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山勇人)の提供するコールセンター CRM「inspirX(以下、インスピーリ)」と MOBI AGENT の連携を強化したことをお知らせします。これにより、新たにインスピーリ管理画面上でチャット対応履歴や位置情報等を表示可能となり、お客さま対応効率化に貢献します。

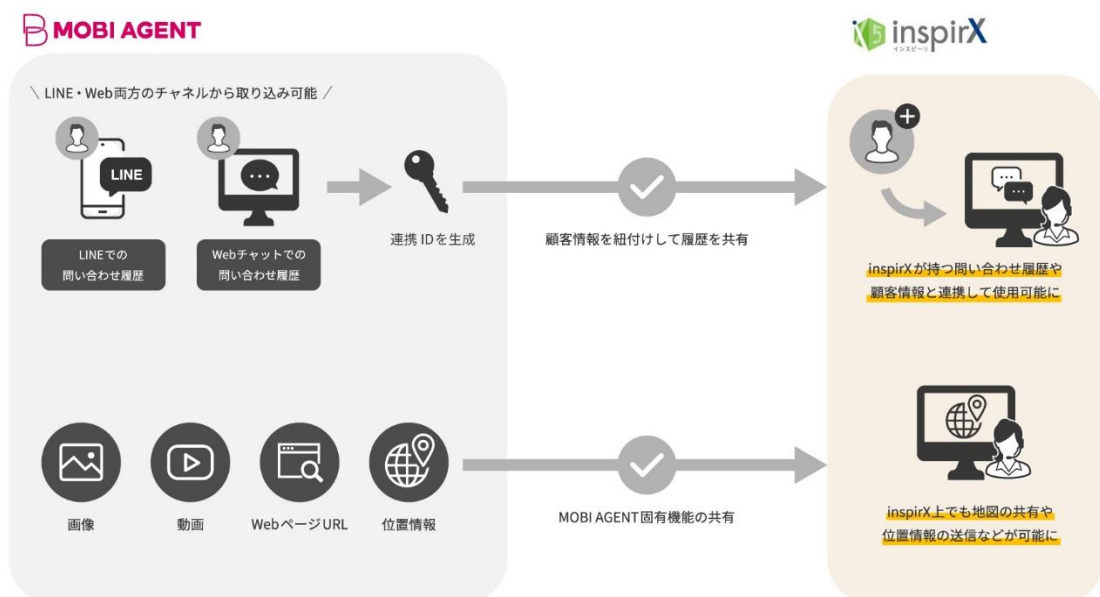
Virtualex
Consulting

MOBILUS

インスピーリはコールセンターをはじめとした顧客接点における、マルチチャネル対応の顧客対応業務を支援する CRM ソフトウェアです。バーチャレクス・コンサルティングの長年にわたるコールセンター運営経験を活かし、現場の声をヒアリングしながら開発を重ね、継続的に機能追加を行っています。

MOBI AGENT はモビルスの開発する、コンタクトセンターオペレーションを最適化するチャットサポートツールです。MOBI AGENT の「LINE チャット、Web チャットなど複数の SNS チャネル対応が一つの管理画面で対応可能」「チャットボット連携が容易」「有人チャットへの切り替え時も問い合わせ種別等に応じて、適切なオペレータグループに自動着信可能」な点などが評価され、この度の連携強化に至りました。

これまで MOBI AGENT とインスピーリの連携により LINE チャットの履歴取込を行っていましたが、この度の強化に伴い、次の内容が可能となりました。



<連携強化で可能となった内容>

(1)履歴同時取込および閲覧

MOBI AGENT は「ユーザー外部連携機能」により、お客さまごとの ID 生成が可能です。MOBI AGENT で生成された顧客 ID をインスピリー上での特定顧客と紐づけ、LINE チャット、Web チャット双方から履歴同時取込を行い、取り込まれた履歴をインスピリー画面上で閲覧することが可能となりました。また匿名顧客の場合、履歴取込を行うかどうかの選択も可能です。

(2)位置情報表示および送信

MOBI AGENT で取扱可能な位置情報や URL などの情報をインスピリー画面上でも表示・送信可能となりました。これにより、インスピリー画面で地図を表示し位置情報を送信することで、お客さまはより分かりやすい回答を得ることが出来ます。

今後もモビルスではパートナー企業との連携を通じ、カスタマーサポート業界の業務効率化、またその先の CX 向上を目指して参ります。

■バーチャレクス・コンサルティング株式会社 ご担当者様からのコメント

常務執行役員 クライアントパートナーリング部長 江本 研 様

生成 AI を始めとするテクノロジーの進化により、チャットボットは今後急速に進化すると予想します。一方、従来型のFAQ型のチャットサービスを顧客対応ツールとして適切に使いこなしている企業はさほど多くないとも思っています。

「顧客接点の最適化」を目指すバーチャレクス・コンサルティングは、「チャット」というノンボイスチャネルを通して CX を向上させることを目指すべく、最適なパートナーとの連携を進めており、その中でフロントインターフェースとして様々な機能を提供している「MOBI AGENT」との連携強化は必然的なものであると思っています。

今回の連携強化により、さまざまなチャネルの対応履歴が一元管理されることで、従来、複数ツールにまたがっていた問い合わせを一画面で把握可能となり、それによりお客さまコミュニケーションがスムーズなり、結果として生産性と満足度の向上につながると期待しています。

今後も最新技術を現場目線で取り入れながら、より最適な顧客接点機会をクライアント様に提供できるようご支援していく所存です。

■inspirX(インスピリー)について

「インスピリー」は、バーチャレクスの長年にわたるコールセンター運営の経験から生まれ、進化し続ける「顧客対応業務支援のためのソフトウェア」です。コールセンター内外の「顧客にまつわる」情報共有を強化し、エンドユーザー一人ひとりとの関係を深化・発展させ、企業の CRM(Customer Relationship Management =顧客関係管理)戦略の実現に貢献します。コールセンターでは、オペレータが電話やメールの対応を行いながら、その内容を履歴として CRM ソフトウェアへの入力を行いますが、自らがコールセンターを運営しているバーチャレクスは本製品を利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化するための機能追加を行っています。

インスピリー 製品サイト:<https://inspirx.jp/product/inspirx/>

■バーチャレクス・コンサルティング株式会社 概要

バーチャレクス・コンサルティングのビジネスはコンタクトセンターが原点となっており、「顧客の成功こそが自社成長の鍵である」というカスタマーサクセスの考え方にもとづき、「Succession with You」— 一度きりの成功の「Success」ではなく、連続する成功という意味の「Succession」を、「for You」ではなく、伴走するという意味で「with You」していくことを企業として掲げています。現在では顧客企業の CRM 領域の DX・デジタルシフトを、コンサルティング、テクノロジー、オペレーションのケイパビリティを融合させ、ワンストップ伴走型でサービスを展開しています。

会社名 バーチャレクス・コンサルティング株式会社

代表者名 代表取締役社長 丸山 勇人

所在地 東京都港区虎ノ門 4-3-13 ヒューリック神谷町ビル 8 階

事業内容 企業と顧客の接点に関するコンサルティングとアウトソーシングサービスおよびソフトウェアの提供

■MOBI AGENT について

MOBI AGENT はモビルスの開発する、コンタクトセンターオペレーションを最適化するチャットサポートツールです。「独自 AI による回答支援」「引継-転送-手挙げで対応支援」「個人情報自動マスキング」など充実したオペレータ支援機能や AI・

FAQ/CRM システム連携による拡張性が特徴で、MOBI AGENT との連携により他チャットシステムの機能拡張も可能です。

MOBI AGENT 製品サイト <https://mobilus.co.jp/solution/agent>

【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 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。

※「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2022」

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

