

## コールセンター在宅勤務の3大課題「セキュリティ」「労務管理」「品質管理」を 解決する、チャットシステム mobiAgent の新機能を開発

～不正行為の防止や在宅でも上司や同僚に即相談できる運用体制を実現、  
新型コロナウイルスによるサポート現場のBCP対策を支援～

企業のコールセンターや自治体向けに、AIチャットボットとオペレーターによるチャット対応のスムーズな連携が可能なチャットシステム「mobiAgent（モビエージェント）」を提供するモビルス株式会社（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、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、

「mobiAgent」に、情報漏洩など不正行為の防止や労務管理を可能にする、オペレーターのWebカメラとデスクトップの定期撮影・保存機能と、顧客対応と同時並行で上司や同僚への相談ができる「collaboSpace（コラボスペース）」機能を新たに開発したことをお知らせします。

今回の新機能搭載により、コールセンターの在宅勤務導入の3大課題といわれる「セキュリティ」「労務管理」「品質管理」を解決する運用体制を実現し、新型コロナウイルスによるサポート現場のBCP（事業継続計画）

※1対策を支援していきます。

# mobiAgent

新型コロナウイルス対策  
コールセンターの在宅勤務支援  
新機能搭載

### ■新機能開発の背景

#### ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う、在宅勤務の促進

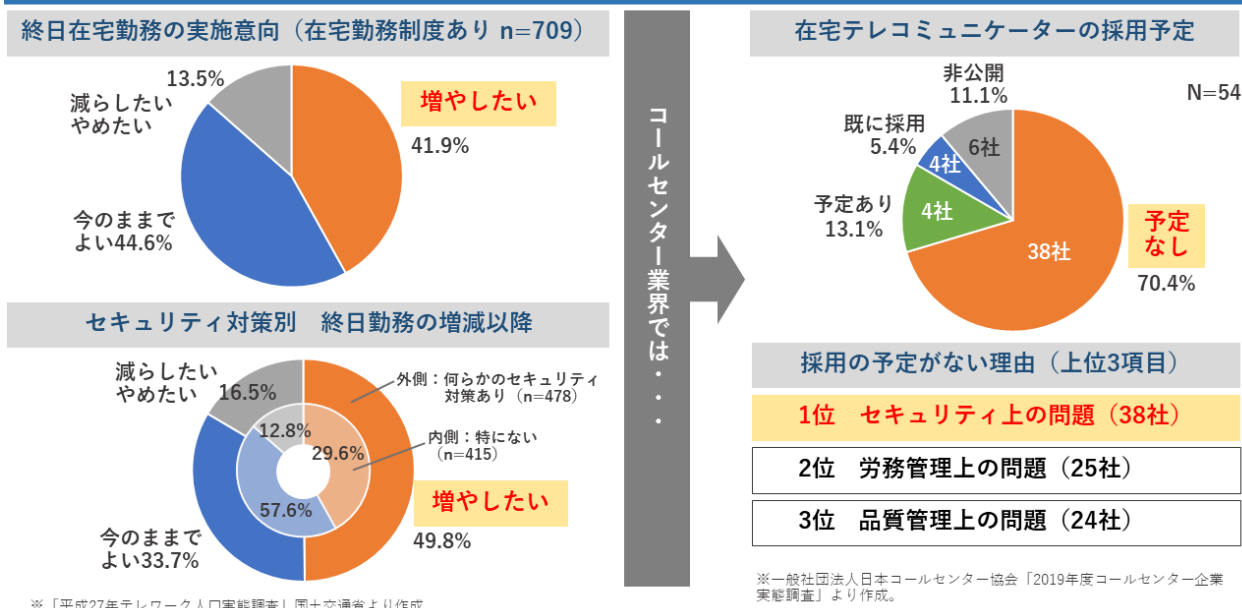
日本での新型コロナウイルス感染拡大に伴い、政府は企業に在宅勤務や時差式出社の促進をしています。感染者が出たことでコールセンターを閉鎖する企業も出ているなど、コールセンター業界のBCP対策として在宅勤務の必要性が高まっており、モビルスでも在宅勤務導入へ向けたチャットシステム導入のご相談を多くいただいております。そのためモビルスは、コールセンターの在宅勤務を支援すべく新機能開発を決定しました。

#### ・在宅勤務がコールセンターで導入されにくい理由

大手企業を中心に在宅勤務導入が進むなか、飲食店や製造業など在宅勤務が難しい業種も存在します。コールセンター業は、顧客情報など機密性の高い情報を取り扱うことが多くセキュリティ面や、電話対応のシステムや運用体制の都合上、在宅勤務が難しい業種です。一般社団法人日本コールセンター協会の「2019年度コールセンター企業 実態調査」では、在宅テレコミュニケーター導入「予定なし」の企業が54社中38社（70.4%）を占めました。2018年度より7社減少していますが、導入に積極的とは言えません。

在宅勤務を導入する最も大きな障壁は、セキュリティです。38社(70.4%)が、セキュリティ上の問題を理由として挙げています。続いて、労務や品質の管理を問題視しているようです。管理の煩雑さとサポート品質の低下を懸念しているのです。

## 終日在宅勤務の増加傾向／コールセンターにおける在宅勤務導入の動向



### ・電話より在宅勤務に適したチャットサポートの特徴

コールセンターへの在宅勤務導入はセキュリティの整備として、ウィルス対策など技術的・PC貸与など物理的・勤怠管理など人的対策が必要です。

これらの解決策として、在宅勤務者の能力や業務範囲と権限を厳しく定めること・映像などを使った密接なコミュニケーションを心掛け業務を見守ること、が考えられます。例えばチャットサポート専任要員としての配置や、グループウェアなどによるチームワークの強化です。

不正防止だけでなく、オペレーター同士の横のつながりを強化し、情報やノウハウを共有し「離れていても通じ合える」バーチャルなチームを作ることが必要です。

在宅オペレーターは、電話によるサポートよりメールもしくはチャットサポートの方が向いています。電話では、自宅の環境によって周囲の音を気にする必要がありますが、チャットはその点、テキストのやりとりですので安心です。

回答内容等の相談も返答を待っている間にできるので、電話より相談しやすくなっています。

また、定期的な質問は、AIチャットボットを在宅勤務の代替として取り入れることも考えられます。

## ■ 在宅サポート業務、テレワークに最適な mobiAgent の新機能

### ① 在宅オペレーターが上司や同僚にいつでも相談できる「collaboSpace (コラボスペース)」機能

顧客とのやりとりもオペレーター間や管理者などとのやりとりも、他のアプリケーションやシステムの導入が必要なく、mobiAgent 内で全て完結できることが特徴です。

### ・品質管理への活用

オペレーター同士のコミュニケーションや、スーパーバイザーへの相談やエスカレーションが迅速にとれるこ

とが重要です。在宅勤務でも同じ場所にいるかのようにリアルタイムに連携がとれる機能になっています。これにより、習熟度の違いによる品質管理の課題を解決することができます。

## ② カメラ／デスクトップ定期撮影・保存機能

オペレーターの Web カメラ・デスクトップ画像の撮影を定期的（5 分間隔を予定）に行い、セキュアな保存領域に自動アップロードを行う機能です。

### ・労務管理への活用

不定期の撮影により、勤務態度の怠慢化の抑制や、不要な残業の予防に効果的です。mobiAgent に搭載されている勤怠管理履歴と併せて撮影画面で確認することで、適正な勤怠管理にも役立ちます。

### ・セキュリティ対策への活用

第三者ののぞき込みや画面キャプチャの撮影など、顧客情報等の不正利用や情報漏洩など不正行為の防止に効果的です。

また、mobiAgent は、これまでも金融業や大手企業を始めとした、セキュリティ管理が厳格な顧客への導入実績が多数あります。

## ■ 在宅サポート業務を支える、mobiAgent のオペレーション支援機能

### ① オペレーターの対応状況がひと目でわかる、リアルタイムモニタリング機能

電話でもチャットでも、顧客サポートの基本はチームプレイです。mobiAgent では、待機中のログインオペレーター、対応中のチャット数、問合せ顧客の待ち訪問者数、最大待ち時間が一画面で表示できます。離れていても、スーパーバイザーがチームのオペレーション状況をひと目で確認できます。



### ② 対応品質向上につながる、充実した統計情報とレポート機能

顧客サポートで重要な KPI 設定とモニタリング評価。mobiAgent には、問い合わせ件数やゲスト評価、オペレーターの対応処理時間などの統計情報を期間別で出力できるレポート機能が備わっています。統計データは、管理画面上でのグラフ表示はもちろん、CSV 形式でダウンロードし、エクセルや BI（ビジネス・インテリジェンス）ツールによって自由に分析することができます。各オペレーターの一日の対応数や対応履歴、待ち時間などの確認ができるので、労務管理にも役立ちます。



### ③ スムーズかつ正確な対応をサポートする、オペレーター支援機能

mobiAgent のオペレーター支援機能は、素早く正確なチャット対応を実現します。

「定型文」や「ナレッジ」を使えば、よくある回答や社内の対応ノウハウを最大限に活用・共有でき、教育コストも低減できます。さらに、クレームはスーパーバイザーが引き取るなど、チャットの引継/転送も簡単にできるため、チームでの効率的なチャットサポートが可能です。

また、ステータス管理機能により、「就業時間外」「新規受付可」「新規受付不可」「離席中」「食事中」「休憩中」とステータスの表示・切り替えが簡単にでき、チーム内の各オペレーターの状態を常に共有できます。

全て「mobiAgent」のシステム内で完結するので、在宅勤務でも変わらぬ品質管理を行います。



## ■ チャットシステム mobiAgent について

mobiAgent は、人工知能（AI）とオペレーターの最適なワークシェアを実現するコールセンター向けチャットシステムです。

### ① 高度な自動応答

Web、LINE、Facebook Messenger 上で、24 時間 365 日稼働  
顧客との対話、FAQ の自動回答、定型手続きの自動受付を実現

### ② 柔軟な自動・有人連携

チャットボットとオペレーターの連携による、ハイブリッドサポートに対応  
時間帯、顧客の希望、問合せ種別等に応じた柔軟な切替が可能

### ③ チャットセンター対応

スーパーバイザー・オペレーターによるチームサポートに完全対応した、チャットサポートシステム設計  
豊富な統計出力・レポートから、多彩なオペレーター支援機能まで搭載

## 料金プラン

初期費用	100,000 円より
ユーザーアカウント (ID)	12,000 円/ ID
メッセージ送信	無料 (有人応答は無制限、自動応答は 10 万通まで)
オプション	【自動応答オプション】 150,000 円/月 【LINE 接続オプション】 100,000 円/月 【Facebook 接続オプション】 100,000 円/月
システム連携/カスタマイズ	個別見積もり

※新機能「コラボスペース」「定期撮影・保存機能」は、有料オプションサービスです。詳しくは、お問合せください。

サービスサイト：<https://mobilus.co.jp/agent/>

※1:Business Continuity Plan = 事業継続計画。企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手法を決めておく計画のこと。

### 【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「mobiAgent (<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