

2020年3月19日（木）午前9時公開モビルス株式会社
2020年3月19日**新サービス AI 電話自動応答システム「mobiVoice」を提供開始
第一弾は、新型コロナや災害・震災対応として自治体向けに無償提供スタート
～最短5分で設定完了、住民からの電話問い合わせに24時間自動応答が可能に～**

Communication Tech Company として AI 技術を活用したコミュニケーションプロダクトを企業や自治体向けに開発・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、新サービスとして、AI による音声認識・音声合成エンジンを活用し、24時間電話の自動応答が可能なシステム「mobiVoice（モビボイス）」を3月19日（木）より提供開始します。本サービス提供の第一弾として、新型コロナウイルスや災害・震災対応といった BCP 対策^{*1}（災害時の業務継続計画）の支援を目的に、最大3カ月間^{*2}、自治体向けに「mobiVoice」の無償提供を実施します。mobiVoice 導入により、自治体はインターネット上の住所であるドメイン発行から最短5分で電話自動応答の環境が整い、住民からの電話問い合わせに24時間自動応答が可能となり、夜間や混雑時の「電話が繋がらない」状態を回避できるようになります。本システムは、2020年度までに15自治体への導入を目指します。

最短5分で電話自動応答サービスが公開できる**mobiVoice****新型コロナウイルス対策として
自治体へ無償提供を決定****※申込期間：2020年5月末まで****■mobiVoice 開発と自治体無償提供の背景**

コールセンターは、顧客や住民と直に接する窓口のひとつとして、企業や自治体においても重要な役割を果たしています。その一方で、コールセンター業界ではクレーム対応などストレスも多く離職率の高さや採用難から、オペレーターの人手不足が大きな課題となっています。

その対策として、電話やメールでの対応だけでなく、チャットサポートや AI チャットボットによる自動対応の導入も進んでいますが、チャットよりも電話での対応を希望する方も多く、緊急時にすぐ情報を得たい場合には顧客や住民にとって電話は引き続き重要な窓口となっています。また、IVR（自動音声応答システム）や電話対応を自動でテキスト化する音声合成サービスなどの音声技術が使われているものの、費用面や操作性、精度においてはまだ課題が残っているのが現状です。

モビルスは、企業や自治体向けに AI チャットボットと有人応答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）」を始めとした、顧客サポート業務を支援するソリューションの開発・提供を行っています。現在、企業や自治体など160社への導入実績があり、自治体向けには、道路や公園等の不具合通報やごみ分類・子育て相談等がLINEで簡単にできる「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しているほか、福岡市のLINE公式アカウントでの避難行動支援機能の開発や、市川市のLINEによる住民への情報発信に採用されるなど、自治体と住民のコミュニケーション活性化や業務効率化に向けた取り組みを支援してきました。

そこでこの度、チャットシステム開発で培ったノウハウと様々な音声技術をもとに「mobiVoice」を開発しました。

「mobiVoice」は、AIによる音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話の24時間自動応答が可能なシステムです。例えば、各所に電話が集中する引越しシーズンにおいて、インフラ企業への申し込み自動受付や、自治体への申請書類取得方法のようなよくある質問に対する自動応答など、顧客サポート業務や住民からの問合せ対応に活用できます。

さらに、直近では新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、各自治体に「検査を受けたい」などの問合せ電話が急増していることから、コールセンターの開設や回線の増設など、窓口の態勢を強化する動きも見られています。新型コロナウイルスの感染拡大や9年目を迎えた東日本大震災などの影響もあり、BCP対策を検討している自治体が増えています。

こうした状況を受け、モビルスは「mobiVoice」の提供第一弾として、災害・震災対応といったBCP対策の支援を目的に、自治体向けに「mobiVoice」の無償提供を実施することにしました。自治体は、2020年5月末までの申込みで最大3カ月間、本サービスを無償で利用可能となります。

モビルスは「mobiVoice」の提供により、住民と自治体のコミュニケーション円滑化や情報提供・情報共有の最適化への貢献を目指します。

■mobiVoiceの概要

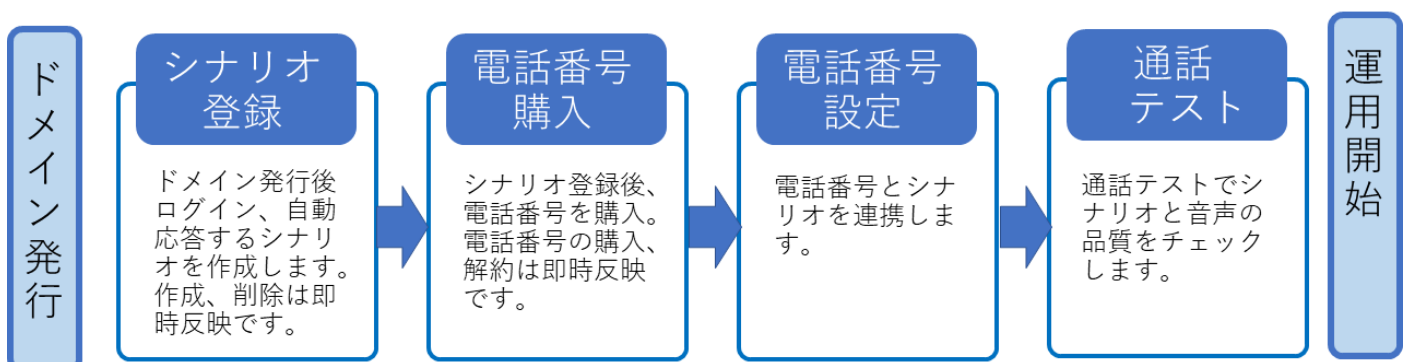
mobiVoiceは、音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問合せに24時間365日、自動で応答できるシステムです。

<https://mobilus.co.jp/voice/>

【利用方法】

ご契約後から、運用開始までの流れは以下のとおりです。電話番号の購入からシナリオ（自動音声が発話する内容）の登録まで、全て一つの管理画面で行うことができます。

mobiVoice運用開始までの流れ



【利用シーン】

- ・引越しシーズンの電話集中にも、自動で受付対応

<例> ガス会社

課題：電話が多いピーク時間に待たせてしまう・取りきれない。

活用方法：用件の自動ヒアリングやオペレーター転送。

効果：注文や手続きの電話受付を自動化することで、電話が繋がらない顧客からの苦情やクレームが減少し、スマートな対応によって顧客の満足度が大きく向上します。

- ・AIのFAQ回答により、電話窓口業務の効率化

<例> 自治体

課題：住民からの問合せが多く、常に人手不足。同じような質問・問合せに繰り返し回答している。

活用方法：よくある問合せ・質問はAIやシナリオで自動回答。

効果：オペレーターの人手不足が深刻な中でも、よくある用件に自動対応することで、より付加価値の高いサポート業務に注力できます

【特徴・機能】

① 公開までわずか5分の簡単シナリオ作成

・シナリオ管理画面上で、IVRのように「Aを希望の方は1番」「Bを希望の方は2番」と分岐する自動応答シナリオも簡単に作成できます。

・外部のシナリオ会社に頼ることなく、社内の担当者がいつでもシナリオの作成・変更を行えます。



② 利用状況が一目でわかるダッシュボード

・専用のダッシュボード上で現在の利用料金や、シナリオ・電話番号ごとの受電数、日別・時間別の受電状況、発信状況をすぐに確認できます。

・丁寧なモニタリングによって、将来のトレンド予測も簡単になります。



③ 発話音声を自動テキスト化、聞き直しも簡単

・発話のテキスト化機能は便利な反面、不明瞭な発音や同音異義語、周囲の騒音などによって、一部の音声認識に失敗することがあります。

・mobiVoiceでは、テキスト化された発話内容の必要な部分だけを、オリジナルの通話音声で簡単に聞きなおすことができます。

・音声認識の精度のみに頼ることなく、必要に応じて人が内容の確認・修正を行うことで、質の高い電話自動応答サービスの運用が可能です。



④ 最大 1000 件の同時着信でも、自動アナウンスが可能

・mobiVoiceは最大 100 件、専用環境では 1000 件までの同時着信への対応が可能です。例えば、災害時の停電や製品サービスのリコールなど、住民や顧客からの電話の殺到にも、最低限の一次回答をすることで、不安や不満を解消できます。

⑤ 多彩な自動応答シナリオを実現

・作成したシナリオに沿ってヒアリングをし、回答を自動でテキスト化して保存、担当者に受電内容をメールで通知する「Voice シナリオ」のほか、発信元番号の携帯番号宛てに SMS メッセージを送信する「SMS シナリオ」、IBM Watson や LINE BRAIN で作成した高度なシナリオに沿って自動応答などが可能な「AI シナリオ」、RPA 連携で外部システムに顧客情報の登録などできる「RPA シナリオ」などがあります。また、自動応答のみで対応が難しい用件を電話やチャットオペレーターに接続、転送する機能もあります。

⑥ 様々な声を選べる

・用途に応じて、男性・女性の様々な声をご利用いただけます。

【費用】

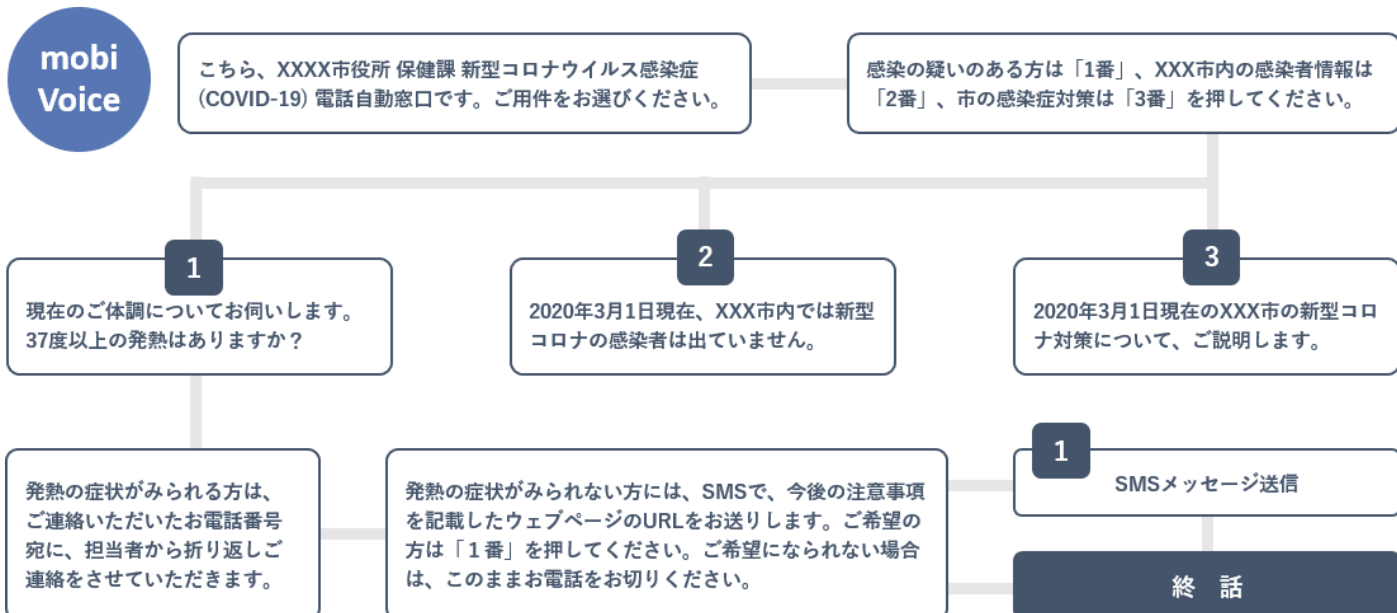
- ・初期導入費用：30 万円
- ・月額基本料金：15 万円/月

※上記固定費用のほか、電話番号料金、着信費用などは利用状況に応じて従量課金制です。

※従量課金費用の詳細については、お問合せください。

■自治体向け無償提供の概要

【ご利用イメージ】



【費用・導入スケジュール】

- ・初期費用：無料（通常 30 万円）
- ・月額利用料：無料（通常 15 万円）
- ・通話利用料：3 円/分程度^{※3}
- ・同時着信数：10 着信まで^{※4}

2020 年 5 月末までの申込みで最大 3 カ月間利用可能です^{※5}。無償サービスは、無償期間の終了に伴い契約が終了し、有償サービスへ自動的に切り替わることはありません。

・3 月 18 日に申込みの場合の想定ケース



【申込み方法】

下記の連絡先より申込みください。

お電話：03-6417-9523

メール：contact@mobilus.co.jp

製品サイト：<https://mobilus.co.jp/voice/>

※1 災害が発生したとき住民サービス業務を継続できるか、さらに住民や企業に対して災害後の復旧の作業をどう進めるかの計画。

※2 状況に応じて、無償期間延長の可能性もございます。

※3 通話料金、音声認識、音声合成など、通話に必要な費用をすべて含みます。平均通話時間 3 分、月間 1,000 件の受電で 10,000 円ほどかかります。

※4 同時に最大 10 着信の電話に自動対応できます。平均通話時間が 1 分の場合、24 時間で 14,400 件の自動対応が可能です。

※5 利用開始月から、その翌々月末までの最大3か月間、月額基本料無料、通話料金 3円/分程度で利用できます。番号購入代金が別途かかります。

※6 月額利用料 15万円、通話利用料 3円/分程度で、引き続き利用できます。継続の場合でも、初期費用はかかりません。

■会社概要

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。

自治体への導入事例

モビルスでは、LINE 公式アカウントで市民広報用の情報配信や FAQ 自動回答や問合せ対応、子育てやいじめ相談、住民票申請の手続き、道路や講演などの不具合通報機能を自由に組み合わせることが可能な「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しています。これまでに福岡県福岡市、千葉県市川市などにて採用されています。

名 称 : モビルス株式会社
設立日 : 2011年9月16日
代 表 : 石井 智宏
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
事 業 : チャットシステム「mobiAgent (モビエージェント)」を始めとした、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・提供
会社 HP : <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