

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年6月6日

モビルス、NTT ネクシアの“人×デジタル”による案内代行サービス「ハロータップ」に、 Visual IVR、MOBI AGENT、MOBI BOT を提供。 ～顧客接点の拡大で CX 向上に貢献～

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、株式会社 NTT ネクシア(代表取締役社長 高美 浩一)が 2024 年 6 月より提供を開始する案内代行サービス「ハロータップ」※1 に、モビルスの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、有人チャットツールの MOBI AGENT(モビエージェント®)、チャットボットツールの MOBI BOT(モビボット®)を提供したことをお知らせします。これにより、コンタクトセンターでの“人×デジタル”の活用を促進させ、顧客体験向上に貢献します。※1「ハロータップ」は NTT ネクシアにて商標登録出願中です。

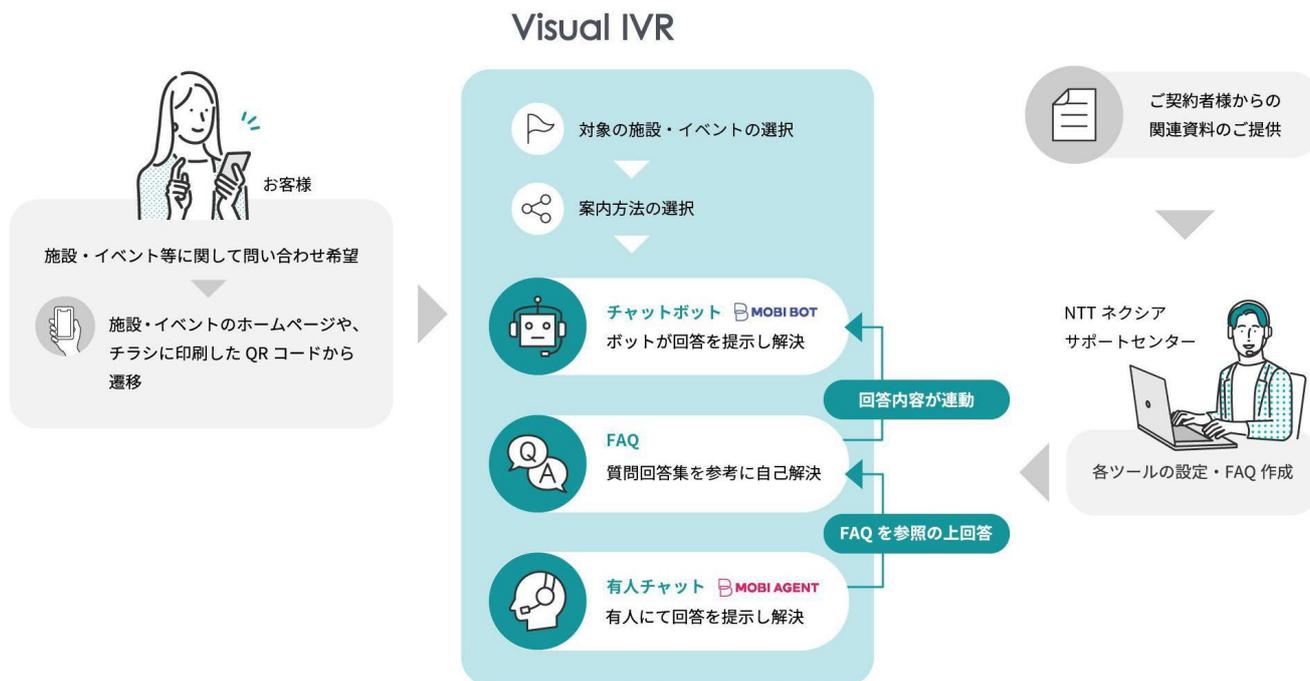
■ 導入の背景

昨今、コンタクトセンターでは、デジタル活用の普及やコミュニケーション手段の多様化、CX(顧客体験価値)向上の重要性が高まっており、電話対応だけでなく、様々な手段を用いて顧客との接点拡大を担うためのチャネルへと変化しています。

NTT ネクシアでは、最適な顧客接点を設計する様々なご提案を実施する中で、施設やイベント運営者には、簡易かつ多量のお問い合わせへの回答を外部委託したいニーズがあることに着目し、このニーズを解決できる“人※2”と“デジタルツール”の活用による案内代行サービス提供が課題となっていました。

モビルスの提供する Visual IVR は、有人チャット(MOBI AGENT)、チャットボット(MOBI BOT)等と幅広い連携が可能であることに加え、他社 FAQ システムとの連携も可能であったことも、NTT ネクシアの掲げる“人×デジタル”の活用」の観点から評価され、案内代行サービス提供「ハロータップ」への導入が採択されました。

※2 コンタクトセンターのオペレーターおよびチャットオペレーターを指します。



Visual IVRにて「ハロータップ」内でお客様からのお問い合わせに適した対応導線を一元化し、ガイダンスおよびフローのビジュアル化を実現。

■ 導入の概要・展望について

「ハロータップ」は 2024 年 6 月より NTT ネクシアで、運用を開始いたします。複数のデジタルツール※3 の活用により、休日や業務時間外での対応※4 が可能になることでお客様満足度の向上が期待でき、問い合わせ対応の負荷軽減も可能となるため従業員満足度の向上にも貢献します。NTT ネクシアでのデジタルツールのパッケージ化により、従来よりも短い期間での導入をすることが可能になります。

モビルスでは、MOBI AGENT をはじめとする MOBI シリーズや、生成 AI や独自の AI 技術を取り入れたオペレーション支援 AI の MooA®等のソリューション開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化や CS(お客様満足度)、EX(従業員満足度)等の向上に取り組んでいます。NTT ネクシアの目指す”人×デジタル”の活用を支援し、顧客体験価値の向上を実現してまいります。

※3 ビジュアル IVR(Visual IVR)、有人チャット(MOBI AGENT)、チャットボット(MOBI BOT)および FAQ を指します。

※4 有人チャットは日中帯となります。

■株式会社 NTT ネクシア 概要

会社名 株式会社 NTT ネクシア

代表:代表取締役社長 高美 浩一

設立:1986 年(昭和 61 年)1 月 20 日

所在地:札幌本社(本店) 北海道札幌市中央区大通西 14 丁目 7 番地 NTT 東日本大通 14 丁目ビル 10 階

東京本社 東京都港区虎ノ門 3 丁目 8 番 21 号

事業内容:コンタクトセンター構築・運営受託、運用コンサルティング、ビジネスプロセスアウトソーシング

公式 HP:<https://www.ntt-nexia.co.jp>

■Visual IVR について

Visual IVR は、電話、Web チャット、LINE、チャットボット、ボイスボット(電話自動応答)など、複数ある問い合わせチャネルを一覧で表示、お客様の目的や受電状況に応じて最適な窓口へ誘導できるシステムです。ボタンまたは QR コードを配置するだけで、電話に集中しがちな問い合わせを、FAQ やチャットボットなどの適切な対応窓口へ誘導でき、お客さまが自己解決しやすい問い合わせ導線を実現いたします。

Visual IVR 製品サイト <https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>

【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®)(<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)(<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)」、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス®)(<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、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®)(<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)」、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(<https://mobilus.co.jp/solution/v-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 12 月時点)、6 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 および Yahoo! JAPAN を活用したマーケティング・CX 課題の解決をより積極的に推進することを目的に導入された「LINE ヤフー Partner Program」において、「Technology Partner」に認定されています。

なお、Technology Partner は、個人・法人向けアカウントサービス「LINE 公式アカウント」、運用型広告「LINE 広告」、LINE を活用した店頭販促ソリューション「LINE で応募」、LINE 上で自社サービスを提供可能なプラットフォーム「LINE ミニアプリ」を中心とした広告商品と API 関連サービスの導入において、技術支援を行うパートナーです。

ソリューションの領域ごとに一定以上の実績を満了したパートナーには、各種認定バッジが付与されており、カスタマーケアの領域において、業務の効率化や、ユーザーの満足度を向上させることに優れている「Customer Care」のバッジを取得しています。

※「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2023 チャットボット市場:ベンダー別売上金額推移およびシェア(2022 年度)」

■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>

<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 鳥居

Tel: 03-6417-9523 Mobile: 080-9689-7404 (鳥居直通) Mail: pr@mobilus.co.jp

The logo for Mobilus, featuring the word "MOBILUS" in a bold, sans-serif font. The letter "B" is stylized with a vertical line through its center.