

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年6月26日

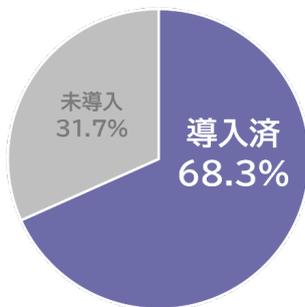
モビルス、CRM Connect for Salesforce を提供開始 ～チャット対応と並行した CRM 顧客情報参照業務の簡素化を実現～

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、MOBI AGENT(モビエージェント®)をはじめとしたモビルスの CX ソリューションとコンタクトセンター向け CRM クラウド市場における主要 CRM の一つである Salesforce をつなぐデータ連携サービス「CRM Connect for Salesforce」の提供を開始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も多く利用され、充実した機能を持つ有人チャット MOBI AGENT などでの対応時に別ウインドウを開くことなく、CRM の顧客情報や問い合わせ履歴などを参照できるようになり、問い合わせ業務の情報参照の簡素化を実現しました。

■ 導入の背景

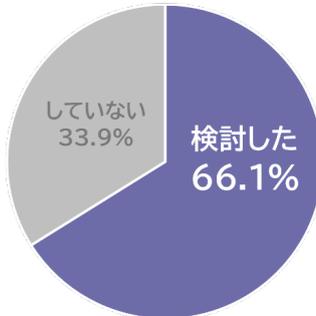
オムニチャネル化が進むコンタクトセンター向け IT 市場では、CX(顧客体験)向上の重要性が高まるにつれ、チャネル間での「一貫性のある対応」を実現するために、顧客データベースの重要度が高まっています。コンタクトセンターにおける CRM の導入状況は高く、今後導入予定の企業も多くなっています。クラウド CRM 市場における Salesforce のシェアは非常に大きく、モビルスの CX ソリューションと Salesforce を利用するユーザーの利便性を向上させる必要がありました。主要クラウド CRM である Salesforce とのデータ連携強化により、既存ユーザーのみならず今後導入予定のお客さまの業務効率化や CX 向上にも貢献することができるものと考えております。

CRMの導入状況

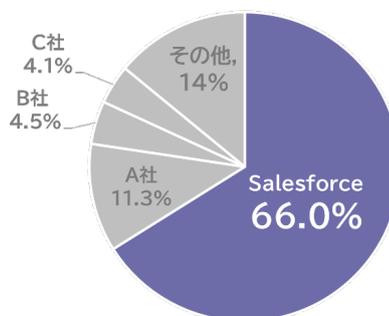


出典:コールセンター白書2023

CRMの導入・検討状況



コンタクトセンター向け CRM(クラウド市場)シェア

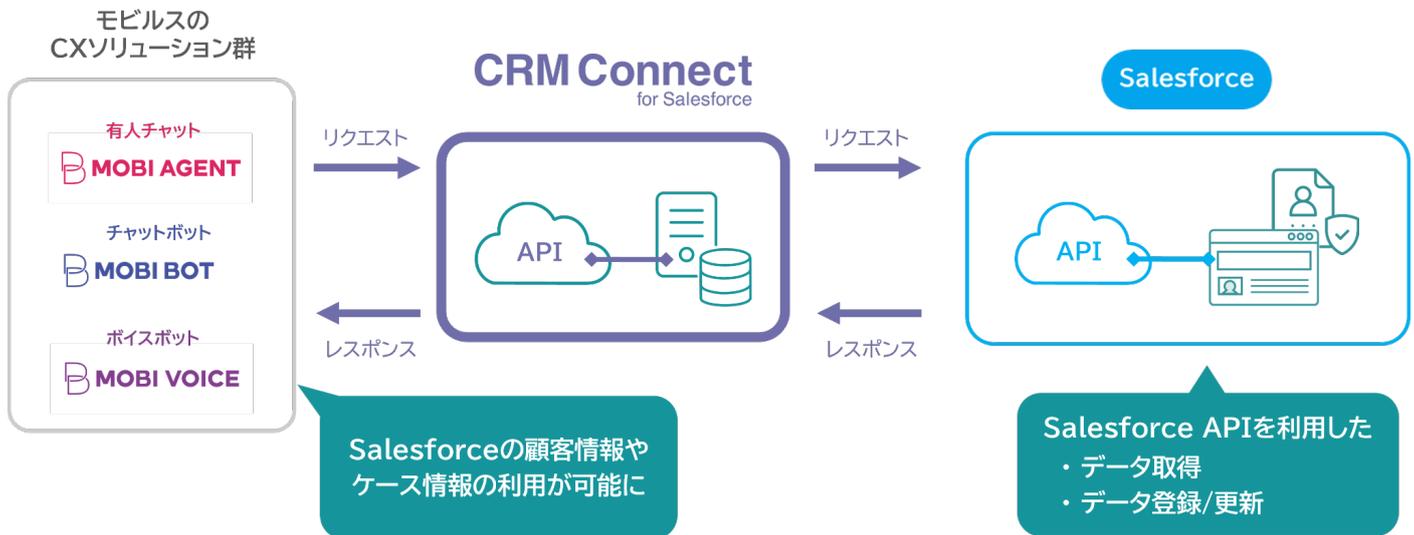
出典:富士キメラ総研
「コンタクトセンター関連市場分析2024」

■ サービスの概要・展望について

CRM Connect for Salesforce は MOBI AGENT をはじめとした、モビルスの CX ソリューションと CRM (Salesforce)をつなぐデータ連携サービスです。チャット対応時、今まで別のウインドウを開き対応していた状態から、画面を切り替えずにお客さま固有の情報を元に顧客情報およびケース情報を参照できるようになります。利用項目の設定が簡単で必要な項目に絞った運用が可能です。

チャットボットツールの MOBI BOT(モビボット®)やボイスボットツールの MOBI BOIVE(モビボイス®)、顧客情報の安全な受け取りができる Secure Path®との連携開発を進めており、手続き受付時の情報参照や、電話の事前ヒアリング内容の一元管理など、顧客情報や問い合わせ内容の参照・管理を容易にすることで、付加価値の高いサポートを実現していきます。

モビルスでは引き続き、MOBI シリーズ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 CX(顧客体験)の向上に取り組んでいきます。



CRM Connect for Salesforce にてモビルスのCXソリューションとCRM(Salesforce)をAPI連携し、Salesforceの顧客情報等の参照が可能に。

【モビルス株式会社について】

モビルス(東証グロース:4370)は、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りしたCX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成AIサービス「MooA(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどのSaaSソリューション「MOBIシリーズ」の開発を行っています。「MOBIシリーズ」は500社以上に導入実績があり(2024年6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ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤剛)が提供するマーケティングソリューションの導入ならび支援など各領域に特化したパートナーを認定する「LINEヤフーPartner Program」において、2024年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定され、認定バッジ「Customer Care」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:バ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

モビルスが、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: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 鳥居

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

MOBILUS