

モビルス、BCP対策・在宅勤務導入支援のため、AI電話自動応答システム「mobiVoice」無償提供を開始

～緊急事態宣言後のコールセンター閉鎖や規模縮小、全社員テレワーク導入による電話問合せ対応の課題を、24時間自動電話対応で解決～

AIを活用したコミュニケーションプロダクトを開発するモビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、BCP対策や在宅勤務導入の支援を目的に、AI電話自動応答システム「mobiVoice（モビボイス）」を先着30社限定で2020年6月30日まで無償提供を開始することをお知らせします。

新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発令後、全社員テレワーク導入による代表電話の対応や、クラスター発生や3密回避のためコールセンターの閉鎖や縮小の検討、顧客からの電話や注文の急増など、電話問合せ対応業務において、様々な課題が発生しています。「mobiVoice」は、最短5分で電話自動応答サービスを開始可能なクラウド型システムです。用途や状況に応じて自動応答シナリオを作成できるので、一次ヒアリングの自動化や、よくある質問の自動応答で、問合せ業務のBCP対策や在宅勤務導入の課題解決を実現します。

24時間自動電話対応で、 問合せ業務のBCP対策・在宅勤務を支援



社員の全社テレワーク化
会社への大事な電話、商談依頼を取りこぼしてしまう…



コールセンター閉鎖・縮小
注文や問合せ電話が取り切れない…



注文・問合せの急増
通常の電話窓口の人数では取り切れず待たせてしまう…

AI電話自動応答システム「mobiVoice」
先着30社限定、2020年6月30日まで無償提供

新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言後、企業の顧客サポート部門や営業部、コールセンターなど問合せ業務においても様々な課題が生じています。例えば、「社員の全社テレワーク化で会社への大事な電話、商談依頼を取りこぼしてしまう」「クラスター発生や3密回避のため、コールセンターの閉鎖や縮小により、注文や問合せ電話が取り切れない」「業種によっては顧客からの電話や注文が急増し、通常の電話窓口の人数では対応しきれない」といった課題です。

モビルスでは、人材不足が深刻化するコールセンター業界や自治体において、AIチャットボットと有人応答

のシームレスなチャットサポートを実現する「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。在宅勤務導入が難しいと言われるコールセンターの3大課題「情報セキュリティ」「労務管理」「品質管理」を解決し、在宅オペレーターを推進する新機能を搭載するなど、問合せ業務のBCP対策も行っていきます。また、先月新たに提供開始した新サービス「mobiVoice」の第一弾として、新型コロナウイルス感染拡大で電話問合せが急増する自治体向けに、3カ月の無償提供を実施中です。

在宅勤務導入時の電話対応自動化などの相談が増えていることを受け、この度、問合せ業務が抱えるBCP対策や在宅勤務導入における課題を解決することを目的に、「mobiVoice」を30社限定で2020年6月30日まで無償提供することを決定しました。「mobiVoice」導入により、会社への電話の一次対応を自動化し受電内容を自動でテキスト化・複数のメールアドレスへ転送することや、取り切れない注文や問合せ電話への一次ヒアリングの自動化、よくある質問へ自動で回答するなどを実現できます。

モビルスでは、本施策を通して、Afterコロナを見据えた問合せ業務のBCP対策へ貢献していきます。

■「mobiVoice」無償提供の概要

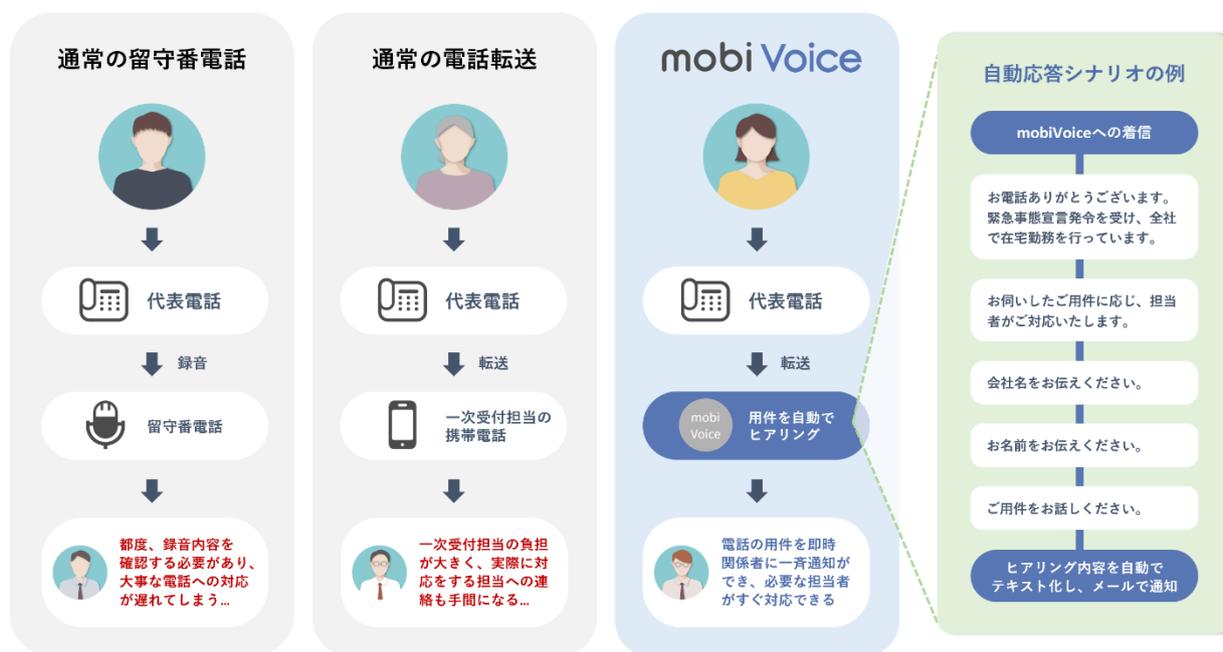
【活用例】

●一次ヒアリングの自動化

氏名、連絡先、問合せ内容のヒアリングなど一次対応の自動化が可能です。ヒアリングした内容は自動でテキスト化され、「mobiVoice」の管理画面に蓄積されます。発話内容の聞き直しも可能です。自動対応でヒアリングした情報をもとに、折返しの連絡ができます。

【在宅勤務時の代表電話への「mobiVoice」活用イメージ】

mobiVoiceでは、電話の問い合わせを自動でテキスト化、複数の関係者にメールで一斉通知が可能



・在宅勤務中の会社電話への問合せ対応

「mobiVoice」でヒアリングしテキスト化した内容を、自動で指定した複数のメールアドレスへ転送すること

が可能です。在宅勤務中でも会社の電話へかかってきた問合せをとりこぼしなく、対応できます。また、複数のメールアドレスへ転送できるので、一人の担当者に負担をかけず、社内での共有化も進みます。

【通販事業者への問合せの自動対応シナリオイメージ】



・コールセンターの閉鎖や規模縮小に伴う注文や問合せ対応

注文や問合せ対応の一次受付を自動化することで、電話が取り切れず対応できない状況を防ぐことができます。また、「mobiVoice」で受付した内容は自動で発信番号へSMS送信も可能です。

●よくある問合せへの自動回答

よくある質問と回答を登録することで、知りたい質問に応じて自動対応が可能です。自動対応のシナリオ内容の作成・編集は簡単にでき即時反映されるので、状況に応じて適した内容を設定できます。

【費用・導入スケジュール】

- ・初期費用：無料（通常 30 万円）※1
- ・月額利用料：無料（通常 15 万円）
- ・通話利用料：3 円/分より
- ・同時着信数：10 着信まで※2
- ・2020 年 6 月 30 日まで無償サービス適用期間です※3。先着 30 社限定企画です。

※1 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 2～3 分、月間 1,000 件の受電で 10,000 円ほどかかります。

※2 最大で同時 10 着信の電話に対応できます。平均通話 1 分なら、24 時間で 14,400 件の自動応答が可能。11 着信以上をご希望の場合にはご相談ください。

※3 ご利用開始日に関わらず、2020 年 6 月 30 日までの期間、月額基本料無料、通話料金のご負担のみでご利用いただけます。番号購入代金が別途かかります。無償期間終了後は自動更新となり、月額利用料 15 万円、通話利用料 3 円/分〜で引き続きご利用いただけます。ご継続利用の場合でも、初期費用はかかりません。

【関連プレスリリース】

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

<https://mobilus.co.jp/press-release/21609>

【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（モビルス株式会社 mobiVoice 担当）

メール：contact@mobilus.co.jp

製品サイト：<https://mobilus.co.jp/voice/>

■「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。管理画面へのログイン後、最短 5 分で電話自動応答サービス公開が可能で、注文や手続きの一次受付やオリジナルで作成したシナリオ・IVR での自動音声対応や、自動発信で電話をかけ情報発信するなどアウトバンドコールも実現できます。採用難で人手不足が深刻化するコールセンター業務や自治体の住民相談窓口、レストラン・店舗での問合せ対応を効率化し、顧客満足度やサービス品質向上をサポートします。通常環境で最大 100 件の同時着信、専用環境では 1,000 件の同時対応が可能です。サービス障害・災害・新型コロナウイルスによる顧客や住民からの電話が殺到した場合にも、状況に応じて自動音声シナリオを即時作成できるため、BCP 対応にも活用できます。

【Web サイト】 <https://mobilus.co.jp/voice/>

【利用方法】

契約後アカウントを発行し、ログインして自動応答シナリオ（自動音声が発話する内容）を作成します。シナリオ登録後、電話番号を購入し、電話番号とシナリオを連携、通話テストでシナリオと音声品質をチェックし、運用開始できます。電話番号の購入からシナリオの登録まで、全て一つの管理画面で行うことが可能です。

【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。

【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(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。

本 社 : 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 16 日
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