

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年7月10日

モビルス、生成 AI「MooA」とコムデザイン CTI「CT-e1/SaaS」との連携を開始 コムデザインイベントにて初公開 ～ダブルストリーミングでコンタクトセンター業務効率化、対応品質・CX の向上に貢献～

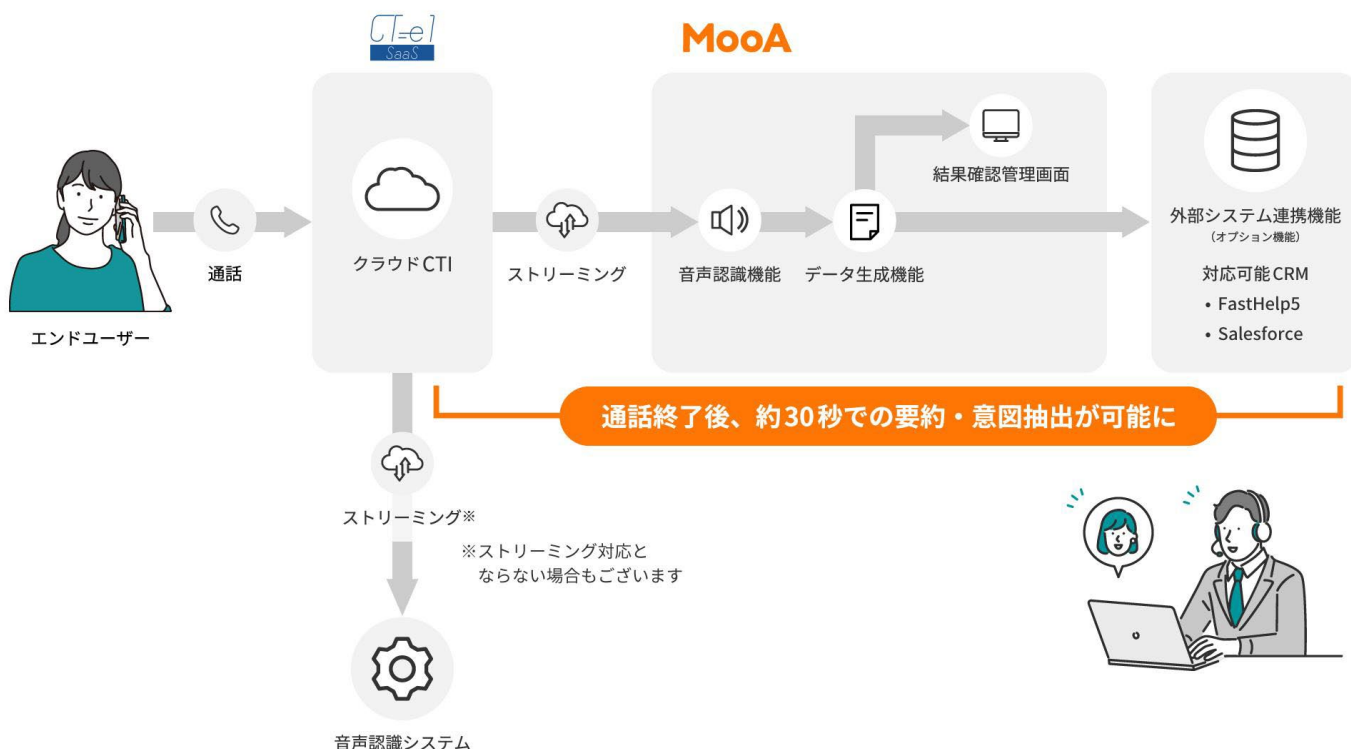
顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、開発したオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」と株式会社コムデザイン(東京都千代田区平河町、代表取締役社長:寺尾憲二)のクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」との連携を 7 月より開始したことをお知らせいたします。このたびの連携にて、ストリーミング方式による約 30 秒での要約・意図抽出とセンテンスごとの音声認識※を同時に行うことが可能になりました。※ ストリーミング対応とならない場合もございます。

■サービスの概要・展望

MooA と CT-e1/SaaS の連携によるダブルストリーミングは、要約・意図抽出による対応記録業務の効率化や対応記録品質の均一化にて、顧客対応品質の向上を支援することに加え、センテンス音声認識による聞き返し防止やメモ書きの工数削減にて、ATT(平均処理時間)や ACW(平均後処理時間)を短縮することになり、コンタクトセンター業務での課題解決に応えるものになるものと考えています。

具体的には、オペレーターのタイピングや文章作成力の影響は小さくなり、心的負担の軽減に寄与します。また企業にとっては、対象枠を広げた採用活動ができると同時にオペレーターの育成に注力することができます。

今後もモビルスでは、「MOBI AGENT(モビエージェント®)」をはじめとするモビシリーズや、生成 AI を取り入れた自社独自開発技術のオペレーション支援 AI「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 CX(顧客体験)等の向上に取り組み、高付加価値サービスの提供を通じて、お客さまの事業成長に貢献してまいります。



本連携の仕様については、2024年7月24日のコムデザイン主催 コンタクトセンター関係者向けイベント「コンタクトセンターマッシュアップ BOX 2024(砂防会館別館(東京永田町))」ディスカバリー・ラウンジにて初展示いたします。



■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型 CTI サービスです。CTI に求められるさまざまな機能を低コスト・専用設備不要で提供するクラウド型サービスのメリットに加えて、テレフォニー・プラットフォームとして多様なサービスとの連携を実現することで、理想のコンタクトセンターの実現をサポート。累計 1,745 テナント 31,000 席以上の企業に採用されています。
公式 HP:<https://comdesign.co.jp/>

■「マッシュアップ BOX 2024」概要

名称:マッシュアップ BOX 2024

開催日時:2024年7月24日(水) 11:00~16:30

場所:砂防会館別館 1F 会議室

〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-4 砂防会館別館

アクセス <https://www.sabo.or.jp/kaikan-annnai/sabou-fin02/kaikan-annnai3.html>

参加費用:無料(事前登録制)

公式サイト:<https://cmb.comdesign.co.jp/>

来場者申込:<https://cmb2024-pb0.peatix.com/>

■株式会社コムデザインについて

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能なサービスモデル「CXaaS」により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。

※CXaaS(Customer Experience as a Service)とは

「CXaaS」とはコールセンターに求められるクラウド CTI 機能の提供および開発だけではなく、利用までに必要な専門エンジニアによる伴走体制もふくめて定額費用で提供するサービスモデルです。関連書籍:「CXaaS「攻めの IT 活用」を実現する新しいクラウドサービスモデル」(翔泳社)

名称:株式会社コムデザイン

設立:2000年1月

所在地:東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階

事業内容:CTI サービス提供

代表者:代表取締役社長 寺尾 憲二

■「MooA」について

MooA®(ムーア)は生成 AI や独自の AI 技術を取り入れた、オペレーターの対応業務の負担を軽減し、対応業務全体の短縮化と、VOC の活用を促進するオペレーション支援 AI です。高速で精度が高い音声通話の文字起こしをはじめ、FAQ 形式などの様々なアウトプットが可能。チャットボットやボイスボットと連携しながら、対応中のオペレーターの回答業務を支援します。

ソリューションページ:<https://mobilus.co.jp/solution/mooa>

【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「モビシリーズ」の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(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: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

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

