

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2024年8月29日

## すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。モビルス、リブランディングを実施。 ～CX-Branding Tech.として、チャットから生成 AI まで幅広いソリューションにて CX の向上で企業のブランド価値を高めるサポートビジネスを提供～

コンタクトセンター向け CX 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、リブランディングを実施し、ミッション、ステートメント、サイトなどの刷新をいたしました。潜在的ニーズの発見や問題を予測して課題へ先回りして解決する力、生成 AI などのテクノロジーを活用したサービスにて、企業と顧客の新しいコミュニケーションを生み出す「CX-Branding Tech.」として、顧客体験(CX)の向上で企業のブランド価値を高めるサポートビジネスを提供していきます。

### ■ コーポレートロゴ・ポジショニングワード

MOBILUS

CX-Branding Tech. —————

### ■ ミッション

すべてのビジネスに、  
一歩先行く CX を。

### ■ ステートメント

商品やサービスへの小さな不満の数々が  
企業の信頼や評価を大きく傷つける  
リスクの高い世の中だから。

企業はいま、顧客との関係性を見直すべき時を迎えています。  
必要とされるのは、潜在的なニーズの発見と起こり得る問題の予測。  
そして、様々な問題へ先回りして答える解決力。

日々、カスタマーと向き合い続けたモビルスだからこそ  
テクノロジーを駆使した、「本当に使える」サービスで  
企業と顧客の新しいコミュニケーションを生み出します。

これからは、顧客体験の向上が企業のブランド価値を高めるカギになる。  
一歩先のビジネスへ、モビルスからリードします。

### ■ 代表取締役社長 石井智宏のコメント ～CX(顧客体験)、企業価値向上の貢献をめざして～

この度、弊社のミッション、ステートメント等の刷新をいたしましたことをご報告いたします。

今、世の中は大きな変化の時代を迎えています。SNS の普及によりユーザーの発信力が高まり、ユーザーの意思決定における影響力がこれまでにない大きなものとなっています。また、生成 AI を始めとした著しい技術革新によって、これまで出来なかったことが低コストで実現できるようになってきました。大変化の中で、企業ブランドに及ぼす CX の重要性は非常に高まっていると感じています。

これまでの CX ではなく、新しい CX。待ちの姿勢ではなく、積極的(プロアクティブ)に顧客の痛点を回避し、先回りして(プリディクティブ)満足度を上げる施策を能動的に打っていく。この活動こそが企業ブランディングに貢献し、結果として企業収益に貢献すると信じています。

CX による企業ブランディング向上への取り組みを、技術の力でお手伝いしたい。その思いを込めてこの度、CX-Branding Tech.「すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。」というミッションを掲げました。モビルスは顧客企業さまと共に、新しい CX の実現に邁進してまいります。



## ■ コーポレートサイト

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



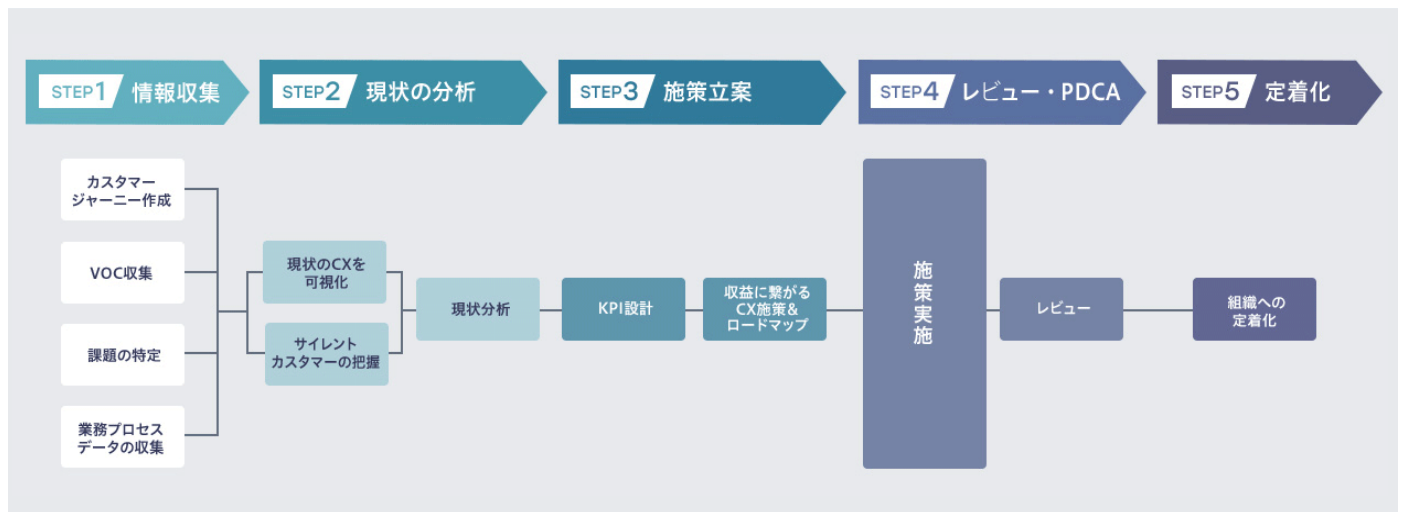
## ■ ソリューション

Mobilusのソリューションは、顧客体験の向上を通じて企業の競争力を高め、収益を最大化するための総合的な支援を提供します。



## ■ CX コンサルティング

当社の専門家チームが、お客様の課題を明確化し、顧客満足度を向上させるための戦略的な施策立案と伴走をします。顧客のニーズや期待を的確に把握し、顧客中心のアプローチを実現することで、企業のブランド価値を高め、収益拡大へ貢献します。










## ■ ソリューション開発・運用

幅広いニーズに対応できる自社サービス・カスタマーサクセス・SI・カスタマイズ開発の体制で、顧客とのスムーズなコミュニケーションを実現し、CX 向上を強化します。

### ● 自社サービス

カスタマーサービスの品質をサポートする様々なサービスを提供しています。

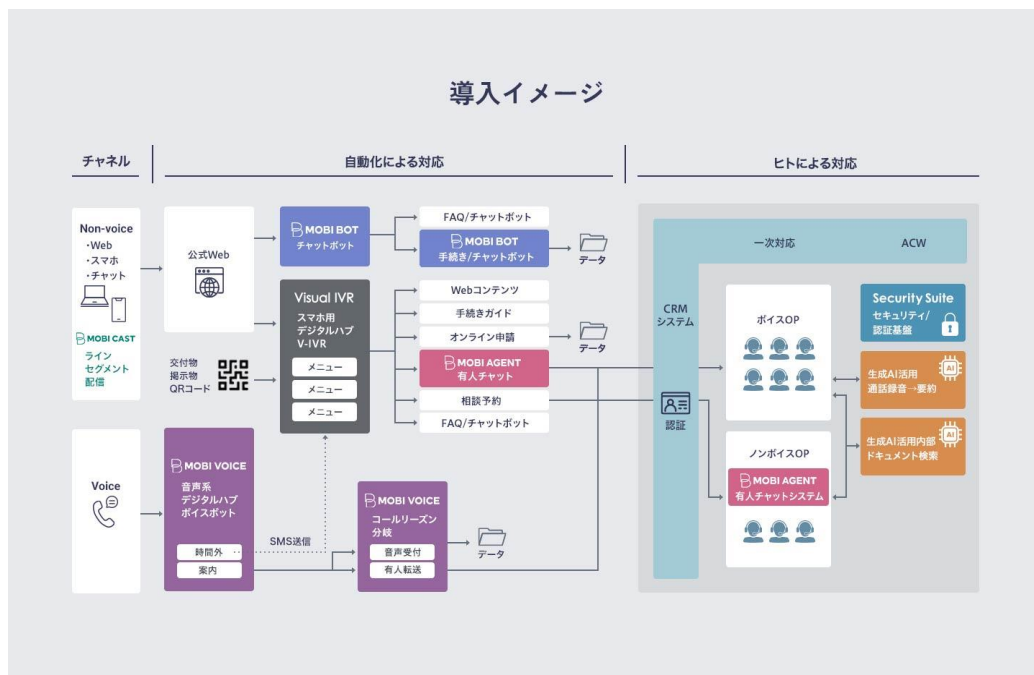
サービス名称	サービス概要	AI連動
 オペレーション支援AI	コンタクトセンター運用の応対品質と業務効率を飛躍的に改善するオペレーション支援AI	
 有人チャット	大規模チャットセンターにも対応する、顧客サポート向け有人チャットシステム	○
 チャットボット	国内シェアNo.1、顧客サポートの効率化、自動化を実現するチャットボットシステム	○
 電話ボット	「つながらない」を解消 有人電話オペレーションとのハイブリッド運用に優れたAIボイスボット	○
 LINEセグメント配信	LINE通知メッセージ対応 お客さまに最適なメッセージを届けるセグメント配信システム	-
 導線の最適化	複数ある問い合わせチャネルを一元管理。お客さま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	-
 高性能セキュリティ	チャットサポートのセキュリティを強化するためのセキュア・コミュニケーション機能群	-

### ● SI・カスタマイズ開発

CX コンサルタントによって導かれた KPI 設計を、本当に使えるカスタマーサービスとして実装できる開発チーム体制を整えています。自社サービスをカスタマイズすることでクライアントの内部システムとの連携を支援したり、完全オリジナルで新規の機能開発も可能です。

### ● カスタマーサクセス

ただサービスを導入すれば CX 施策が実現できるわけではありません。より効果の高い顧客導線設計を追求したり、運用改善提案を行うなど、「顧客の成果」に伴走するカスタマーサクセスメニューを取り揃えています。



## ■ 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)、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しています。

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。

※ 出典:ITR「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2024」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(2023 年度)

## ■ CX-Branding Tech. Lab について

モビルスが提唱する CX(顧客体験)向上を支援するテクノロジー「CX-Branding Tech.(CX ブランディングテック)」の調査や普及を目的として運営するラボです。テクノロジーによる CX の課題解決、変革の促進を目指して、調査レポートやカオスマップ、導入事例の発表、セミナー開催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを企画・発信しています。

CX-Branding Tech. Lab:<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/>

\* 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

