

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年9月11日

9月19日(木)オンラインセミナー【コンタクトセンターにおける生成 AI×ノンボイス化の最前線～自動応答・チャット・ナレッジ管理への生成 AI 活用法～】開催のお知らせ

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、9月19日(木)にオンラインセミナー『コンタクトセンターにおける生成 AI×ノンボイス化の最前線～自動応答・チャット・ナレッジ管理への生成 AI 活用法～』を共催いたします。

The banner features a dark blue background with glowing green and yellow accents. At the top left, it says '9.19 Thu. 13:00-16:20'. At the top right is the Givery logo. The main title is 'コンタクトセンターにおける 生成 AI × ノンボイス化 の最前線' with '生成 AI' and 'ノンボイス化' in large yellow characters. Below the title is the subtitle '- 自動応答・チャット・ナレッジ管理への生成 AI 活用法 -'. A row of nine speaker portraits is shown below the subtitle. At the bottom, there is a row of logos for sponsors: DECA, Mail Dealer, IVRY, MOBILUS, Aito, KARAKURI, WOWOW COMMUNICATIONS, and PROSEED CORPORATION.

コンタクトセンターにおいて生成 AI の活用は、自動応答の質を向上させ、オペレーター業務を効率化する有効な手段として注目されています。

中でも、具体的な生成 AI の活用先についての調査データでは、“チャットボットによる自動応答分野”への活用予定が約 70%、“IVR による応対の自動化”への活用予定が約 50%など、ノンボイス化の分野での活用が注目されています。(※)

その一方で、回答精度やハルシネーションへの懸念、従量課金への対策など、生成 AI を組み込むために乗り越えるべき課題も存在します。

そこで今回は、コンタクトセンター支援の中でもノンボイス領域に強みを持つプロ 9 社から「自動応答やチャット対応分野で生成 AI を活用し、生産性を高める具体的な方法」や「ハルシネーション・従量課金に対する打ち手」についてお伝えします。

※引用…コンタクトセンターにおける AI 活用に関する意識調査(楽天コミュニケーションズ)

■このような方におすすめです

- ・コンタクトセンターの生産性を高めたい方
- ・コンタクトセンターのノンボイス領域に生成 AI を活用していきたい方
- ・コンタクトセンターの DX 化を進める次の一手を探している方
- ・生成 AI を活用するためのハルシネーション・従量課金の対策方法に関心のある方

■開催概要

・日時

9月19日(木) 13:00~16:20

・登壇者

株式会社プロシード 片岡 利之 氏
株式会社ギブリー 守屋 翔太 氏
株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 大川 祐太郎 氏
株式会社アドバンスト・メディア 井之川 諒祐 氏
カラクリ株式会社 関川 和成 氏
株式会社ラクス 鈴木 諒一 氏
モビルス株式会社 柏原 学
メディアリンク株式会社 千葉 貴史 氏
株式会社 IVRy 藤崎 瞬 氏

・共催

株式会社プロシード、株式会社ギブリー、株式会社WOWOWコミュニケーションズ、株式会社アドバンスト・メディア、カラクリ株式会社、株式会社ラクス、モビルス株式会社、メディアリンク株式会社、株式会社 IVRy(登壇順)

■受講申込・詳細

https://deca.marketing/event/cs-seminar96/?utm_source=newsletter&utm_medium=mail&utm_campaign=seminar96_mobilus

※本セミナーは無料で開催いたします。

※1 申し込みにつき 1 名が参加可能となっております。2 名以上での参加を希望する場合は、個人単位でお申し込みください。

※弊社の競合となるサービスをお持ちの企業様のご参加につきましては、お断りさせていただく可能性がございます。

※法人様対象のセミナーのため、個人でのお申し込みは受け付けておりません。

■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

MOBILUS