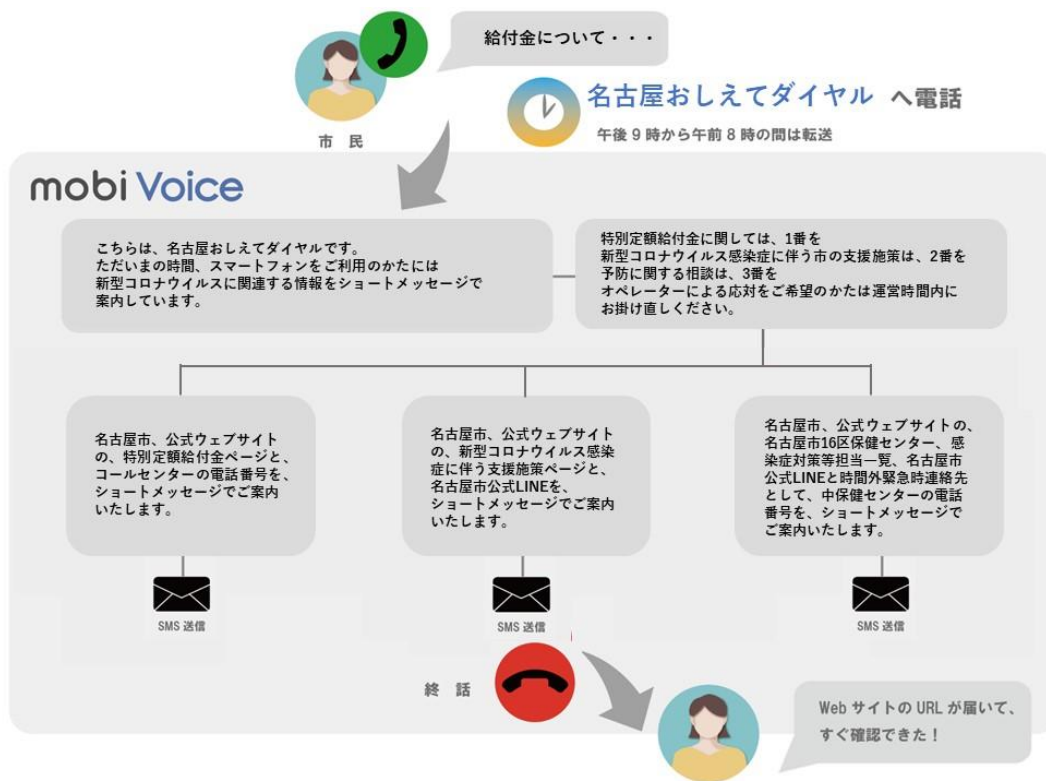


## 名古屋市が、新型コロナ対応強化のため AI 電話自動応答システム「mobiVoice」を採用 対応時間外だった夜間も住民からの電話問合せに自動応答可能

～特別定額給付金や市の支援施策など必要な情報を、発信元の電話番号宛てに SMS にて自動送付～

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、名古屋市（市長：河村たかし）のコールセンター「名古屋おしえてダイヤル」の夜間電話対応に、モビルスの AI 電話自動応答システム「mobiVoice（モビボイス）」が採用され、夜間の自動対応を5月25日から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で電話問合せが増加している中、「mobiVoice」を活用することでこれまで電話対応時間外だった夜間においても、特別定額給付金や予防に関する相談、市の支援施策などの問合せに対し自動対応し、必要な情報を発信元の電話番号宛てにショートメッセージ（SMS）にて自動送付できるようになります。本取組みにより、従来朝8時から夜9時までの対応だった電話問合せが24時間対応となることで、住民は時間を選ばずに電話で必要な情報を取得できるようになります。



### ▲「名古屋おしえてダイヤル」の「mobiVoice」活用の流れ

名古屋市が運営する「名古屋おしえてダイヤル」は、市役所や区役所での手続き、イベントや施設案内など、住民からの市政に関する問合せに対応しているコールセンターです。住民からの問合せには、朝8時から夜9時まで年中無休で問合せが可能な電話・ファックス・メール対応のほか、よくある質問と回答をまとめたWebサイト、「戸籍・住民票」「資源・ごみの分別」「税金」「健康・医療」に関する問合せにチャットボットが自動応答する「名古屋市公式LINE」にて対応を行ってきました。

そのような中、昨今の新型コロナウイルス感染拡大に伴い住民からの電話問合せ数が時間を問わず急増しており、名古屋市ではより多くの住民の問合せに対応ができるような対策を検討していました。

モビルスは、企業や自治体向けに AI チャットボットと有人応答のスムーズな連携が可能なチャットシステム「mob Agent (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。現在、企業や自治体など 160 社への導入実績があり、自治体向けには、道路や公園等の不具合通報やごみ分類・子育て相談等が LINE で簡単にできる「モビルス×LINE 住民サービス」を提供しているほか、福岡市の LINE 公式アカウントでの避難行動支援機能の開発や、市川市の LINE による住民への情報発信に採用されるなど、自治体と住民のコミュニケーション活性や業務効率化に向けた取り組みを支援してきました。

名古屋市による本取り組みは、「mobiVoice」の自治体向け提供の第一弾となります。「mobiVoice」は問合せ電話の自動応答として、一次ヒアリングやよくある質問への回答などができるサービスで、災害・震災対応といった BCP（災害時の業務継続計画）対策の支援を目的に、自治体向けに無償提供を行っています。

これまで、「名古屋おしえてダイヤル」の対応時間外だった夜 9 時から朝 8 時までの時間は「お電話ありがとうございます。只今電話対応時間外です」とアナウンスが流れるのみでした。今回の「mobiVoice」の導入により、夜間の電話対応が自動で対応可能になります。音声にて案内される「特別定額給付金に関して」「新型コロナウイルス感染症に伴う市の支援施策」「新型コロナウイルス感染症の予防に関する相談」の中から必要な情報を選択すると、発信元の電話番号にショートメッセージが自動で届くようになります。例えば、「新型コロナウイルス感染症の予防に関する相談」を選択すると、名古屋市の「感染症対策等担当一覧」の Web サイト URL、名古屋市公式 LINE と、時間外緊急時連絡先の電話番号が SMS に送信されます。

## ■ 名古屋市スポーツ市民局市民生活部 広聴課 主査 水野陽一氏のコメント

現在、新型コロナウイルスに関連する問い合わせが増加しており、問い合わせ内容も局面に応じて変わってきています。「mobiVoice」はクラウド型のサービスで申込後直ぐに利用でき、応答シナリオを利用者側で自由に設定変更できることから、局面に応じて問い合わせの多い内容を優先して案内することが可能になることが導入の決め手になりました。

現在はショートメッセージによる案内を行っていますが、他の機能についても活用を検討していきたいと考えています。

## ■ 「名古屋おしえてダイヤル」 mobiVoice 活用の概要

- ・ 利用開始日：5 月 25 日
- ・ 対応時間：夜 9 時から朝 8 時まで
- ・ 利用方法：
  - (1) 夜 9 時から朝 8 時の間に「名古屋おしえてダイヤル」へ電話問合せ
  - (2) mobiVoice が自動対応
  - (3) 「特別定額給付金に関して」「新型コロナウイルス感染症に伴う市の支援施策」「新型コロナウイルス感染症の予防に関する相談」から、必要な情報を選ぶ（番号を押す）
  - (4) 発信元の電話番号宛てに自動でショートメッセージが届く
  - (5) 終話

## ■ 「mobiVoice」自治体向け無償提供の概要

### 【活用例】

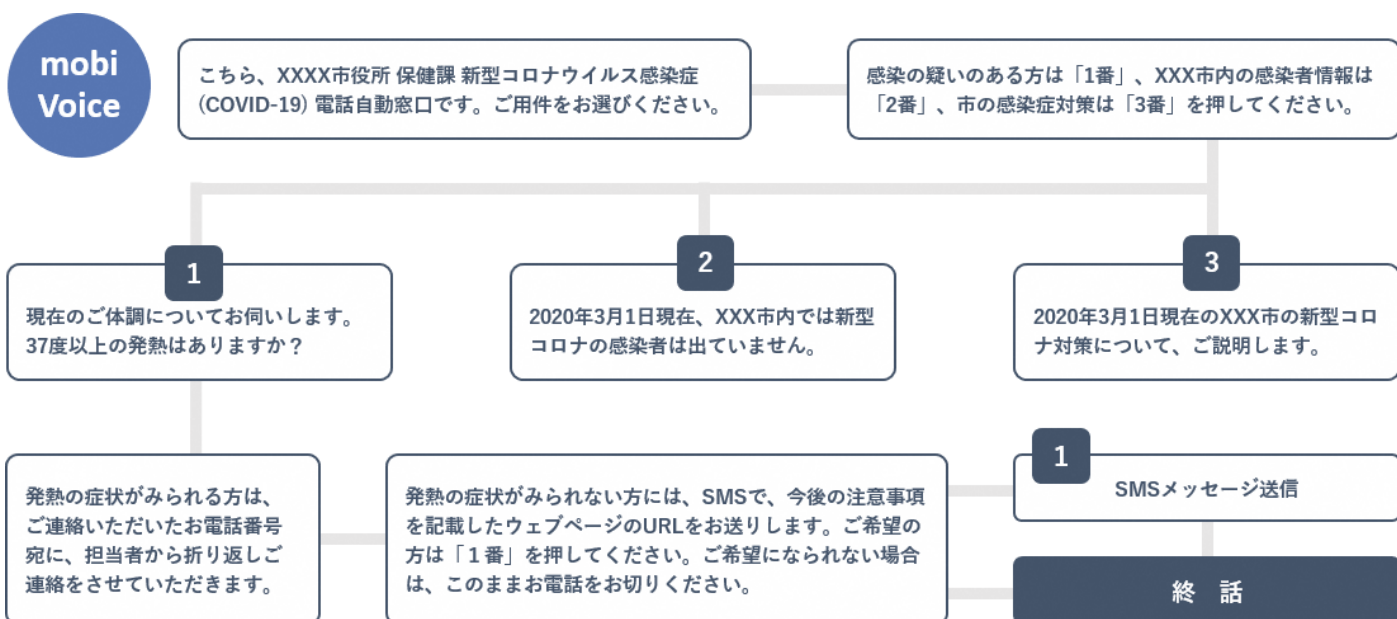
#### ・一次ヒアリングの自動化

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。

#### ・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。

### 【新型コロナウイルス問合せの自動対応シナリオイメージ】



### 【費用・導入スケジュール】

- ・初期費用：無料（通常 30 万円）
- ・月額基本料：無料（通常 15 万円）
- ・通話利用料：3 円~/分（SMS 送信は 15 円/通）
- ・同時着信数：10 着信まで（10 着信以上は応相談）

2020年8月31日まで初期・月額基本料を無料で利用できます。無償サービスは、無償期間の終了に伴い契約が終了し、有償サービスへ自動的に切り替わることはありません。

### 【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。

問合せフォーム：<https://go.mobilus.co.jp/prvoiceform>

※内容欄に「無償キャンペーンについて」と記入してください。

電話：03-6417-9523（モビルス株式会社 mobiVoice 担当）

メール：[contact@mobilus.co.jp](mailto:contact@mobilus.co.jp)

## ■「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/>

## 【会社概要】

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 (<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](mailto:pr@mobilus.co.jp)