

日本ロードサービス（JRS）が、代表電話にAI 電話自動応答システム「モビボイス」を採用 BCP 対策としてコールセンターの在宅勤務化や、入電急増時に備えた取り組みを開始

～問合せ内容のヒアリング、文章化、担当者へのメール転送を自動化～

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、提供する AI 電話自動応答システム「mobiVoice（モビボイス）」が、BCP（事業継続計画）対策の一環として、自動車・オートバイの故障救済の手配を行う日本ロードサービス株式会社（本社：東京都足立区代表取締役：有泉丈）に導入されたことをお知らせします。日本ロードサービスでは、コールセンターの在宅勤務化や入電急増時に備えた取り組みの第一段階として、緊急性の低い代表電話や物販関連の問合せ電話から「mobiVoice」を導入し、一次対応の自動化を開始しています。これにより、問合せ内容のヒアリングからテキスト化、複数の担当者のメールアドレスへの転送までを 24 時間自動で行うことが可能となります。今後は、ロードサービスの手配・受付を行うコールセンターへの「mobiVoice」導入や AI チャットボットの導入による自動化の拡大とともに、コールセンターのテレワーク化や緊急時の入電急増への体制強化を目指していきます。

日本ロードサービス、「mobiVoice」活用の流れ



日本ロードサービスでは、24時間年中無休で自動車・オートバイの故障救援の手配・受付対応などを行うコールセンターの運用をはじめ、オリジナル会員制ロードサービスや関連製品の販売などを行っています。利用者には個人だけでなく物流関連企業といった法人も多く、交通インフラ・物流の下支えとしての役割も担っていることから、非常事態でも事業を継続すべく、かねてからBCP（事業継続計画）対策として、コールセンターを含む従業員のテレワークへの移行や問合せが急増した際の体制構築を検討していました。

昨今の新型コロナウイルス感染拡大の状況を受け、テレワークへの移行がより急務となった中、コールセンターには緊急度の高い問合せも多いことから、テレワーク化に向けたオペレーション方法やシステム面などに

課題を抱えていました。

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「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。現在、企業や自治体など約 160 社への導入実績があるほか、これまでテレワーク化が難しいとされていたコールセンターの 3 大課題「情報セキュリティ」「労務管理」「品質管理」を解決する新機能を搭載するなど、問合せ業務の BCP 対策支援にも取り組んでいます。また、問合せ電話の一次ヒアリングやよくある質問への自動音声回答などが可能な「mobiVoice」においても、BCP 対策やテレワーク導入の支援を目的に、企業や自治体向けに無償提供を行っています。

この度、日本ロードサービスでは、5 月 14 日より代表電話をはじめ資料請求や解約受付を行うカード事務局、商品や注文に関する顧客窓口などの電話対応にて、「mobiVoice」による一次対応自動化の運用を開始しました。これにより、各電話番号から転送された着信は「mobiVoice」の音声ガイダンスに転送され、自動応答で情報をヒアリングしてテキスト化し、複数の担当者へメール転送されます。その後担当者は、内容に応じて折返し対応などを行います。

これまで、代表電話や事務局、商品お問い合わせ窓口に関し、一日 100 件弱の入電を他の業務と兼務する平均 6 人の担当で対応していたため、入電が増える月初は電話対応に大きな負荷がかかっていました。しかし、今回の「mobiVoice」導入により、問合せ対応の業務負担軽減にも繋がっています。今後は「mobiVoice」の効果検証を行いながら運用体制を構築し、コールセンターにおいても一次対応の自動化や段階的なテレワークへの移行も検討していく予定です。

■ 日本ロードサービス株式会社 専務取締役 筒井達司氏、情報システム室 長田英一氏のコメント



電話問合せ業務の自動化を検討する中で「mobiVoice」を知りました。急ピッチで進めていたので、申し込みから数日でサービスを開始できるスピード感が決め手となりました。また、自動対応内容を簡単に編集し、すぐ音声変換されて確認できる点や、自動テキスト化した内容の聞き返しもでき、ほぼ 100%情報を認識できる点も使い易いです。(長田氏)

導入のきっかけは BCP 対策ですが、今回のコロナに限らず様々な危機があると思います。いかなる時も事業を継続するための対策が主目的ですが、平常時もテレワークを導入できるような体制を築いていきたいです。また、昨年台風など、年に数回入電数が急増することがあります。これまでは、増員調整やコールセンター以外の従業員がヘルプに入り一次対応を行っていましたが、これが「mobiVoice」で自動化できれば業務効率化も期待できます。(筒井氏)

■ 日本ロードサービスの「mobiVoice」活用概要

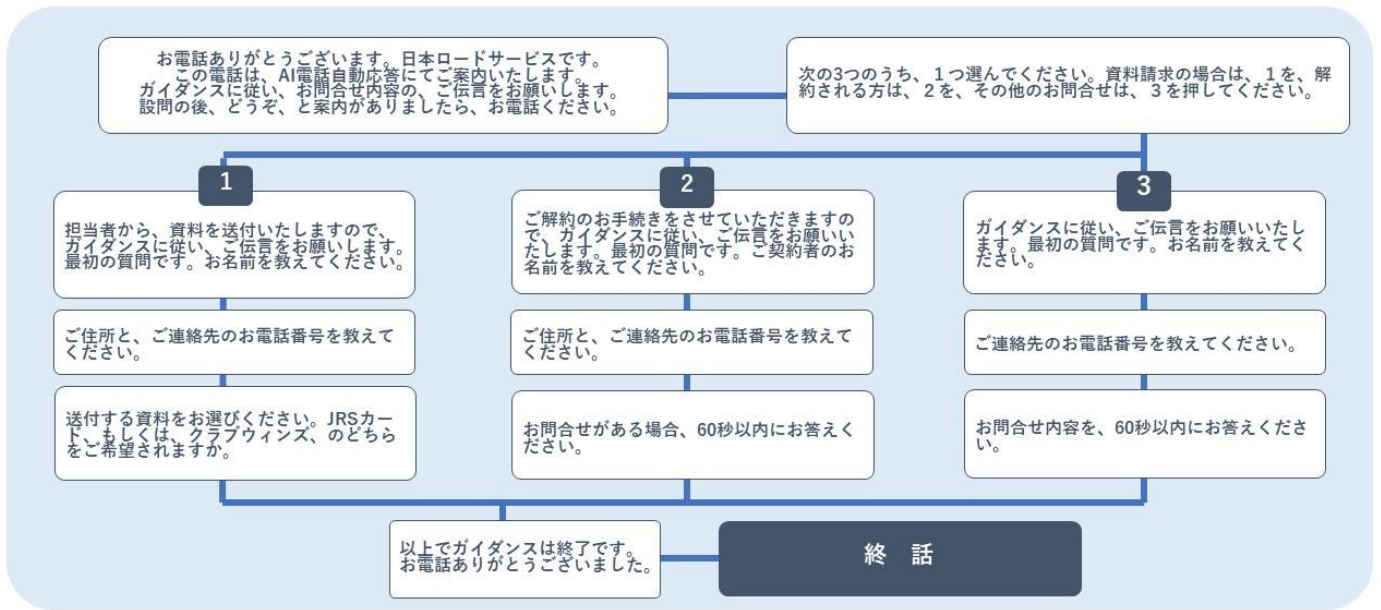
・活用の流れ

- ① 代表電話・事務局・物販商品お客様窓口宛ての電話は、24 時間「mobiVoice」に転送。
- ② 電話番号ごとに異なる自動対応シナリオが稼働。自動でヒアリングを行う。
- ③ ヒアリング内容は自動でテキスト化され、「mobiVoice」の管理画面上で確認できる。

※発話内容の聞き返し・テキスト編集が可能。

- ④ ヒアリング内容は複数の担当者へメールで自動送付。
- ⑤ 内容を確認し、必要に応じて担当者が折返し対応。

・自動応答シナリオイメージ



▲日本ロードサービス、会員制ロードサービス事務局の問合せ自動応答シナリオイメージ

■mobiVoice 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。

■BCP 対策・テレワーク導入応援「mobiVoice」無償提供の概要

関連プレスリリース： <https://mobilus.co.jp/press-release/21993>

- ・ 初期費用：無料（通常 30 万円）
- ・ 月額利用料：無料（通常 15 万円）
- ・ 通話利用料：3 円/分より ※1

- ・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 自動応答シナリオ内容によって、金額が変動します。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。

【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

【日本ロードサービス株式会社について】

本 社：東京都足立区千住 1-4-1 東京芸術センター4 階

会社名：日本ロードサービス株式会社

代 表：有泉 丈

設立日：1996年6月18日

事 業：各種ロードサービス支援事業、会員制サポートサービス事業

ウェブ：<https://www.j-rs.net/>

【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