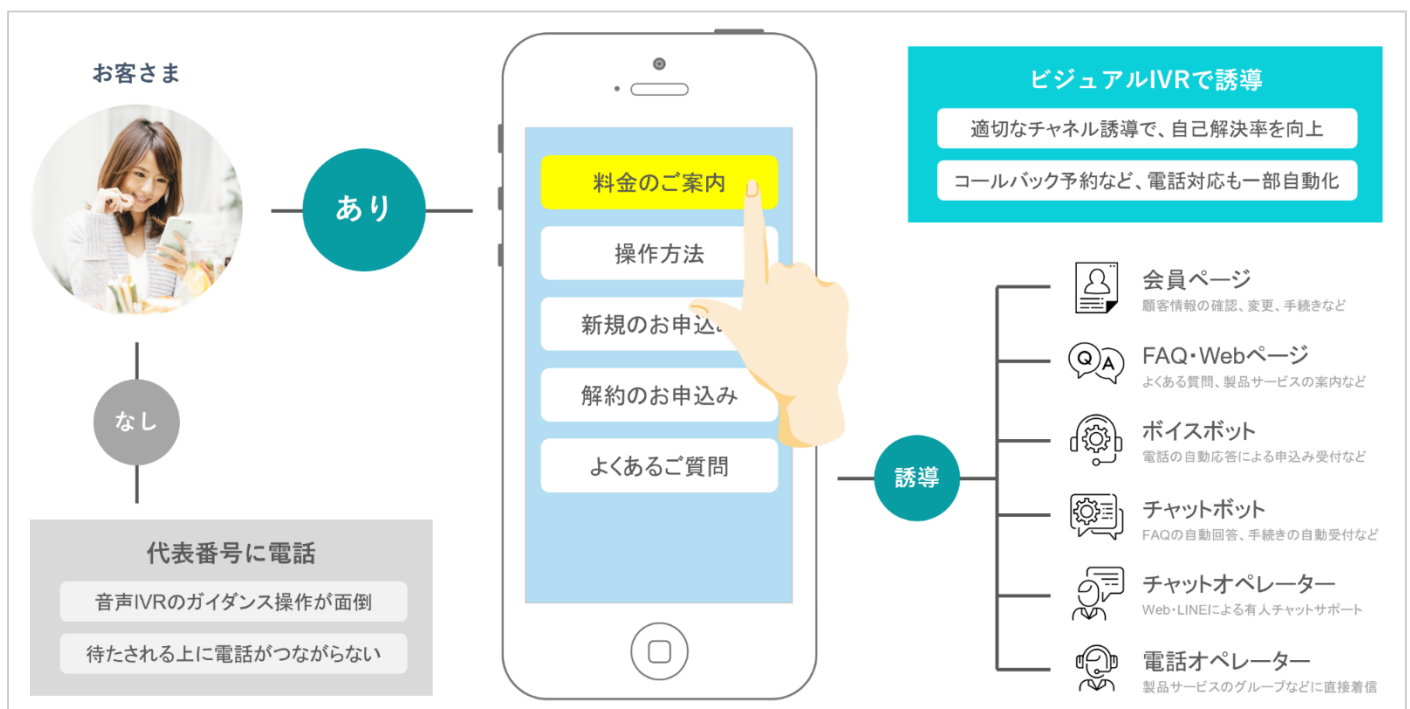


**モビルス、ニューノーマル時代のコンタクトセンターを支援する「ビジュアル IVR」の提供開始
AI チャットボット、Web チャット、LINE、電話など問い合わせ方法を一覧表示で可視化、
自己解決の促進、呼量の分散、最適な窓口への誘導で顧客の利便性向上を実現。**

The Support Tech Company として企業のコンタクトセンターや自治体へチャットシステム「mobiAgent(モビエージェント)」や、AI 電話自動応答システム「mobiVoice(モビボイス)」など顧客サポート業務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：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏）は、この度コンタクトセンター向けに「ビジュアル IVR」の提供を開始したことをお知らせします。

「ビジュアル IVR」は、パソコンやスマートフォンの Web サイト上に、電話、AI チャットボット、Web チャット、LINE、よくある質問（FAQ）など質問や手続きなど各種問い合わせに必要なメニューを集約し、可視化するシステムです。目的や状況に応じて適切な窓口への誘導が可能となり、ユーザーの自己解決の促進や利便性の向上、呼量分散や削減が期待できます。これにより、変革が求められるニューノーマル時代のコンタクトセンター運用を支援していきます。モビルスでは 2021 年 3 月までに、50 社への導入を目指します。



▲ 「ビジュアル IVR」 利用イメージ

■ 「ビジュアル IVR」 開発背景

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、企業の顧客サポート対応などを担うコンタクトセンターでは、センターの規模縮小や一時閉鎖というリスクを抱え、3密・感染拡大の回避、電話問い合わせ急増時の対応などが課題でした。緊急事態宣言解除後も第二波への対策はもちろん、ニューノーマル時代のコンタクトセンター運用として、テレワークの導入を始めとした運用体制の変革が求められています。

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。「mobiAgent」は現在、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」を解決する新機能の搭載や、問い合わ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 AI 電話自動応答システム「mobiVoice」の開発など、コンタクトセンターのテレワーク導入支援に取り組んできました。

一方、コンタクトセンターのテレワーク導入はシステム面だけでなく運用体制の構築など乗り越えるべき課題も多く、準備期間も必要です。テレワーク導入の準備を進めつつ、すぐできる対策として、3 密を避けオペレーター稼働席数を削減した場合や呼量急増時の対策として、Web チャットや LINE などへの呼量分散やユーザーの自己解決促進が解決策になると考え、「ビジュアル IVR」開発へ至りました。

今後は、チャットシステム「mobiAgent」や AI 電話自動応答システム「mobiVoice」などとの連動性を高め、チャットオペレーターの混雑状況の表示など機能を拡張予定です。

■ 「ビジュアル IVR」について

「ビジュアル IVR」は、質問や手続きなど各種問い合わせに必要なメニューを集約し、可視化するシステムです。電話、Web チャット、LINE、電話自動応答、など複数ある問い合わせメニューを一覧表示することで、目的や状況に応じて最適な窓口へ誘導できます。例えば、よくある質問や急増している問い合わせ内容、AI チャットボットをメニュー上部に表示することで、自己解決を促進。オペレーターの対応状況を表示し、混雑時はチャットボットや AI 電話自動応答システム「mobiVoice」からコールバック予約をするなど、繁閑の調整も可能となります。

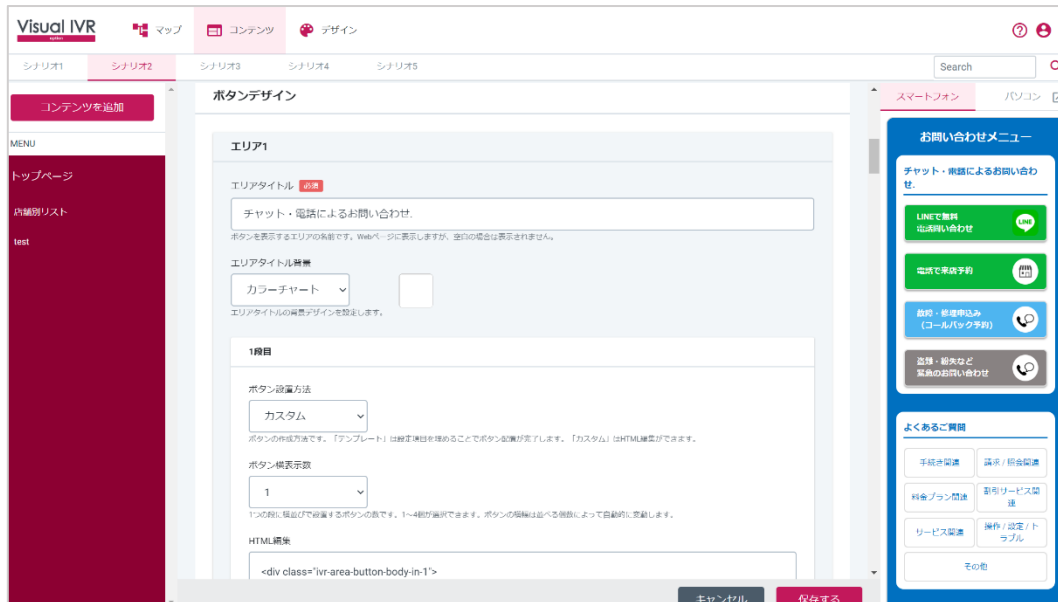
また、これまでの音声 IVR では、「長いアナウンスを聞きたくない」「何回も選ばされた挙句に待たされる」などユーザーの利便性に課題がありました。「ビジュアル IVR」は、タップ式のためアナウンスを聞く必要がない、チャット等への導線もあるため待たなくて済むなど、ユーザーの利便性向上にも効果的です。

【特徴】

「Simple&Easy」な管理画面

表示するメニューなどコンテンツの追加・編集を直観的に操作できる管理画面です。サーバー構築など不要なクラウドサービスで、すぐに運用を開始できます。情報システム担当者などに依頼せずとも、コンタクトセンターの担当者が、状況に応じて Web サイト上の表示メニューを編集できるので臨機応変な対応を実現できます。

- ・ HTML の知識がなくても表示するメニューや導線を簡単に作成、編集が可能
- ・ 作ったシナリオは直観的に管理し、修正できる
- ・ シンプルなツールながら、拡張カスタマイズも可能



<ユーザー側>

・「繋がらない」「自動音声案内はすべて聞くのは面倒」「待たされる」「営業時間内に電話できない」「電話でなくチャットで相談したい」などの不満を解消。

→問い合わせメニューが一覧表示されているので、目的や状況に合わせて自分で方法を選択できる。

【費用】

初期費用：15万円

月額費用：10万円

【申し込み方法】

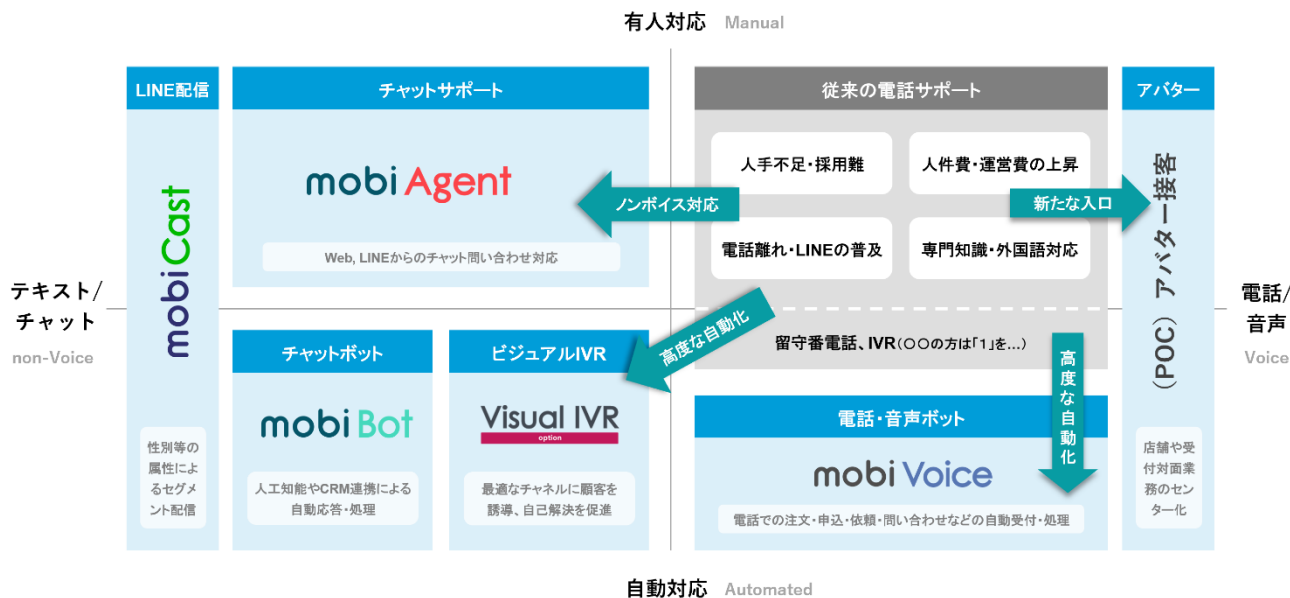
下記の連絡先より申込みください。

お電話：03-6417-9523

メール：contact@mobilus.co.jp

【モビルス株式会社について】

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、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チャットシステム「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」や、電話自答応答システム「mobiVoice (モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/voice/>)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」をはじめとした、顧客サポート業務を支援するソリューション開発を行っています。



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