



報道関係各位

2020年10月13日
株式会社オウケイウェイヴ
株式会社オフト
モビルス株式会社

“ウィズコロナ”時代の顧客サポートのテレワーク化を促進するソリューションを共同展開

24時間365日の顧客サポートを実現する 『ビジュアルIVR』の提供と活用のための協業を開始

株式会社オウケイウェイヴ（所在地：東京都港区、代表取締役社長：福田 道夫）、株式会社オフト（所在地：東京都目黒区、代表取締役：川野 真吾）、モビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井 智宏）の3社は、企業向けに24時間365日の顧客サポートを実現する『ビジュアルIVR（Interactive Voice Response）』及び関連ソリューションの提供と活用のための協業を開始しました。

このたびのオウケイウェイヴ、オフト、モビルスの3社による協業は、顧客サポート領域において、サポート業務従事者の新型コロナウイルス感染防止と顧客へのより良いサポートサービスの提供を両立させるべく、『ビジュアルIVR』を活用したソリューションを共同展開する取り組みです。「オウケイウェイヴの国内シェアNo.1のFAQシステムやQ&Aコミュニティなどのオンライン上での問題解決の場の提供」、「モビルスの持つAI電話自動応答システムとビジュアルメニューの提供」、「オフトによる顧客サポート最適化のための全体設計」を組み合わせることで、サポート業界において豊富な実績を持つ3社が『ビジュアルIVR』の設計から導線の整備、顧客の自己解決を促進するサポートソリューションに至るまでをトータルに提供し、“24時間365日の顧客サポート”を実現します。

『ビジュアルIVR』はスマートフォンの画面上でサポートメニューの選択を顧客が行える仕組みです。電話やSMS、メール、チャットなどと接続することで、顧客の問い合わせ手段と異なるサポートチャンネルへ誘導することが可能となります。

サポート業務の効率化やコロナウイルス対策によるサポートセンターの3密回避やテレワーク化を進める上で課題となっている、「急な電話問い合わせ増加への対応」、「適切なサポートチャネルへの動線の整理」、「テレワーク/リモートワーク化に伴う電話窓口の整理」、「複雑化するIVR（自動音声応答システム）の改善」を解決するソリューションとして注目されています。

3社では、『ビジュアルIVR』の提供と活用のための協業を進めることで、企業のサポート窓口のテレワーク化を促進しながら24時間365日のサポートサービスを実現し、企業と顧客とのより良い関係性の構築を支援していく考えです。

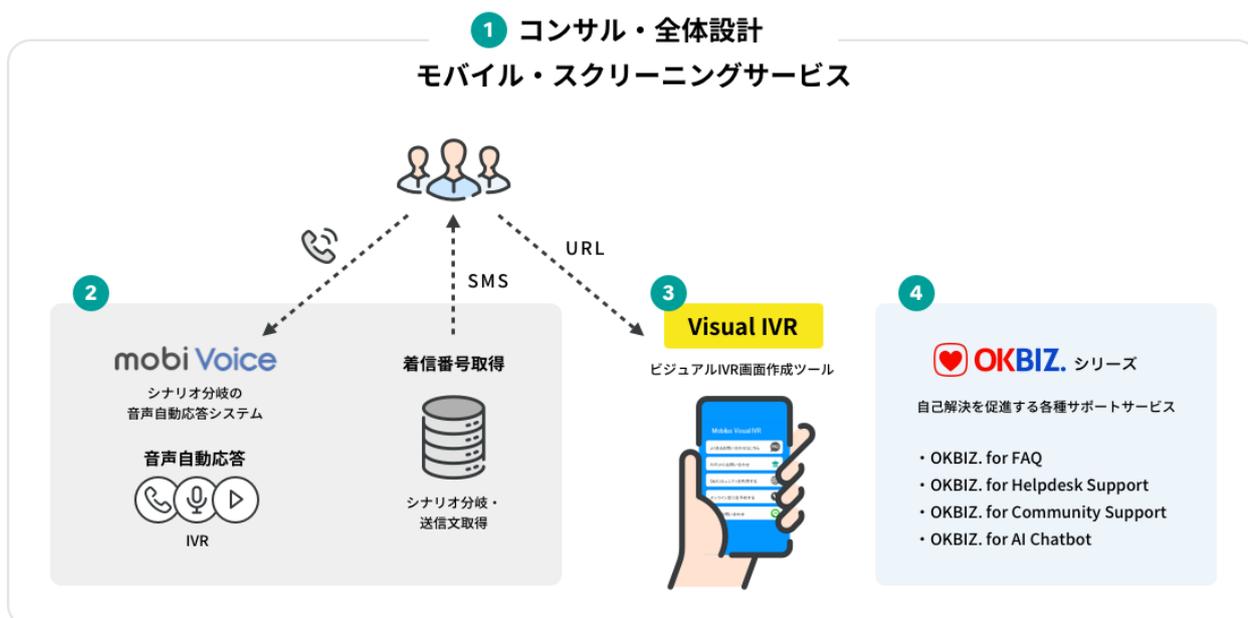
なお、『ビジュアルIVR』の導入と活用についての3社共催セミナーの開催を10月28日（火曜日）に予定しております。

■提供メニュー

下記の製品サービスの組み合わせをご要望に応じて提供します。

1. ビジュアルIVRコンサルティング・全体設計「モバイル・スクリーニングサービス」（オフト）：サポートセンターのニーズに合わせたコンサルティング・全体設計を提案します。
2. 音声自動応答システム「mobiVoice」（モビルス）：電話・音声による自動応答シナリオを簡単に作成・編集できます。
3. ビジュアルメニュー「Mobilus Visual IVR」（モビルス）：Webサイト・スマートフォンのブラウザで表示できるビジュアルメニューを簡単に作成・運用できます。
4. 各種サポートメニュー「OKBIZ.」シリーズ（オウケイウェイヴ）：FAQシステムやAIチャットボット、Q&Aコミュニティなどのオンライン上で顧客が自己解決できるソリューション群です。

その他、随時提供ソリューションは拡大予定です。



■カスタマーサポートのテレワーク化を促進する「ビジュアル IVR」導入・活用セミナー

日時： 2020年10月28日（火）14:00～15:00

参加費： 無料（事前登録制）

定員： 100名

主催： 株式会社オウケイウェイヴ

共催： 株式会社オフト、モビルス株式会社

内容： 下記3社から「ビジュアル IVR」導入・活用に関するソリューションの紹介と質疑応答

- ・オフト：ビジュアル IVR の効果的な誘導設計のポイント
- ・モビルス：電話対応の自動化とビジュアル IVR との連携活用
- ・オウケイウェイヴ：ビジュアル IVR と連携できるサポートソリューション

- 備考：
- ・本 Web セミナーは Zoom を利用します。
 - ・競合商品を取り扱う企業様については、申込みをお断りする場合がございます。
 - ・本セミナーは、当該ソリューションの導入検討をしている方向けの内容となります。

申し込み： <https://okbiz.jp/event/20201028/>

■株式会社オウケイウェイヴについて <https://okwave.co.jp/>

株式会社オウケイウェイヴ（証券コード：3808）は1999年7月設立。「互い助け合いの場の創造を通して、物心両面の幸福を実現し、世界の発展に寄与する」ことを目指し、Q&A サイト「OKWAVE

（<https://okwave.jp>）を2000年1月より運営しています。法人向けには、「OKWAVE」の運営ノウハウを基にした、大手企業、自治体600サイト以上が導入する国内シェア No.1 のFAQ システム「OKBIZ. for FAQ

（<https://okbiz.jp/solutions/okbiz-faq/>）」や AI チャットボット「OKBIZ. for AI Chatbot

（<https://okbiz.jp/solutions/okbiz-ai-chatbot/>）」、サンクスカードサービス「OKWAVE GRATICA」

（<https://thanks-economy.com/gratica/>）、中小企業向けヘルプデスクツール「OKWAVE IBiSE」

(<https://ibise.com/>)などを提供しています。今後はこれらの製品サービスを、テレワークをはじめとする次世代の働き方に対応したソリューションとしての展開や、アジア圏への拡販を進め、社会課題の解決に寄与していきます。

■株式会社オフトについて <https://www.hoft.co.jp>

株式会社オフトは2020年1月設立。「House of Future Tech (=最新技術/近未来の技術を集約する”家”)」として、コンタクトセンター向け Visual IVR「モバイル・スクリーニングサービス」

(https://www.hoft.co.jp/service/v_biz/index.html)、「医療業務向け SNS」(<https://ki-z-na.jp/>)、及び、IT×素材事業として「飛沫感染防止パネル」(https://www.hoft.co.jp/service/co_biz/index.html)の提供を行っております。2経路認証サービスでは国内特許も保有し、金融/リモートワーク/ファイル管理における認証関連の課題も解決いたします。

■モビルス株式会社について <https://mobilus.co.jp/>

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「ビジュアル IVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。「mobiAgent」は200社以上に導入実績があり、2年連続でチャットボット市場売上シェア1位を獲得しました(出典:「ITR Market View: ビジネスチャット市場 2019」)。

※記載された商品名、製品名は各社の登録商標または商標です。

■このプレスリリースについてのお問い合わせ先

株式会社オウケイウェイヴ 東京都港区虎ノ門4-1-28 虎ノ門タワーズオフィス7階

TEL: 03-6841-7674/FAX: 03-6841-7682

マーケティング部 広報 宮城 重幸: miyagi@okwave.co.jp

株式会社オフト 東京都目黒区祐天寺2丁目13-4 Pointline 祐天寺501

TEL: 03-4213-0010

広報/サポート窓口: support@hoft.co.jp

モビルス株式会社

東京都品川区西五反田3-11-6 サンウエスト山手ビル5階

Tel: 03-6417-9523/Mobile: 080-7069-5981(広報直通)/Mail: pr@mobilus.co.jp

広報担当 細川・甲賀