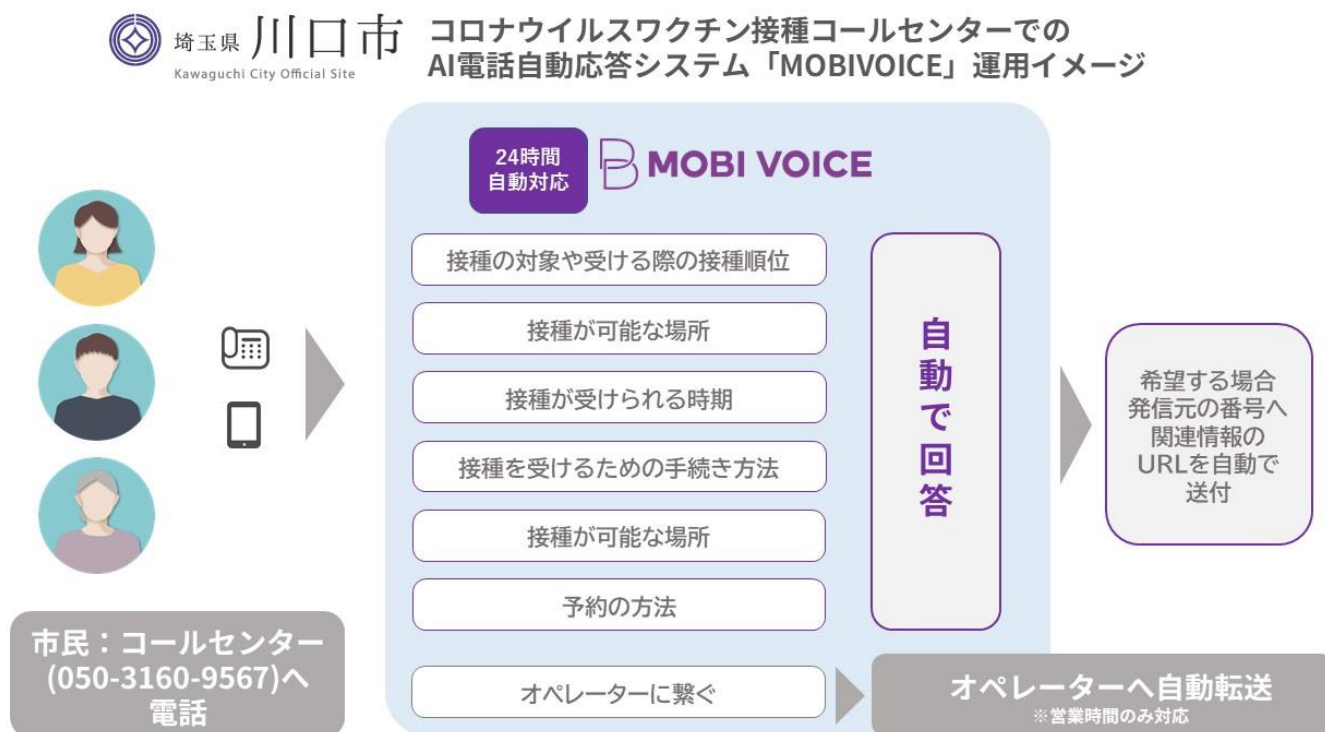


モビルス、埼玉県川口市のコロナワクチン問い合わせ電話窓口に AI 電話自動応答システムを導入。接種予約の受付や質問に 24 時間自動で対応。

～電話が繋がらない不安を解消し、スムーズなワクチン接種をサポート～

The Support Tech Company として顧客サポート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、埼玉県川口市(市長:奥ノ木信夫)の新型コロナウイルスワクチンの問い合わせ専用コールセンターに、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」を導入しました。2021年3月1日より運用スタートしています。

「MOBI VOICE」を活用することで、電話が集中しオペレーターが対応できない際の対応や、営業時間外も電話で自動応答が可能です。ワクチン接種に関する質問や予約受付開始後の受付対応などを行います。コールセンターに「MOBI VOICE」を併用することで、電話が集中した際のおふれ呼対応や、営業時間外も 24 時間対応ができ、電話が繋がらない・待たされるといった市民の不安を解消します。



■ 概要

- ・開始日:2021年3月1日
- ・対応時間:24時間(「MOBI VOICE」自動応答サービス)
※9時～18時(日曜・祝日を除く)はオペレーターが対応
- ・対応内容:

川口市の新型コロナウイルスワクチン接種の予約受付

新型コロナウイルスワクチン接種に関する問い合わせ

(例)

接種が受けられる時期

接種を受けるための手続き方法

接種が可能な場所

接種の対象や、受ける際の接種順位

予約方法

・利用方法:

(1)050-3160-9567へ電話問い合わせ

(2)MOBI VOICE が自動対応

(3)「接種の対象や受ける際の接種順位」「接種が可能な場所」「接種が受けられる時期」「接種を受けるための手続き方法」「接種が可能な場所」「予約の方法」「オペレーターにつなぐ」から、必要な情報を選ぶ

(4)自動で回答します。「オペレーターにつなぐ」を選んだ場合は、オペレーターに繋がります。

※オペレーターへの転送は対応時間内のみです。混みあっている場合は順次対応となります。

(5)番号通知のある携帯電話・スマートフォンからかけた場合は、関連情報のURLをショートメッセージで送付することも可能です(希望した場合は、終話後、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きます)

(6)終話

・シナリオイメージ (シナリオ内容は、情報更新に伴い適宜変更される予定です)



■ 「MOBI VOICE」について

MOBI VOICE 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。最大で 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。

【製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/solution/voice>

<参考> モビルスの自治体支援実績

・【神奈川県相模原市】2020 年 11 月 30 日:

LINE を活用した子育て支援の連携。モビルス株式会社「自治体ソリューション」から、NPO 法人きずなメール・プロジェクトの孤育て予防メッセージ「きずなメール」を配信。相模原市 LINE 公式アカウント「さがみはら子育てきずなメール」

<https://mobilus.co.jp/press-release/24205>

・【大分県別府市】2020 年 10 月 27 日:

大分県別府市がモビルスの自治体向け LINE「情報配信」「AI チャットボット」サービスを導入。イベントや子育ての情報など、利用者が欲しい情報を登録し LINE で受信。「日英対応ごみ分別案内」に AI 搭載で、ごみ分別検索がより簡単に。

<https://mobilus.co.jp/press-release/23966>

・【新潟県長岡市】2020 年 10 月 19 日:

新潟県長岡市がモビルスの自治体 LINE 向け「情報配信」「不具合通報」サービスを導入

<https://mobilus.co.jp/press-release/23900>

・【大阪府堺市】2020 年 10 月 9 日:

大阪・堺市がモビルスの自治体 LINE 向け「不具合通報」サービスを導入。

道路公園等の不具合を住民が LINE で 24 時間いつでも通報できるチャットボット始動

<https://mobilus.co.jp/press-release/23858>

・【東京都品川区】2020 年 7 月 30 日:

「しながわ活力応援給付金」のチャットボットを開発、申請状況の確認が 24 時間 Web や LINE で可能に、品川区公式 LINE アカウント開始

<https://mobilus.co.jp/press-release/23194>

・【茨城県古河市】2020 年 6 月 12 日:

古河市の LINE で相談できる「虐待・DV ほんと LINE」の実証実験にチャットシステム「mobiAgent」が採用

<https://mobilus.co.jp/press-release/22605>

・【愛知県名古屋市】2020年5月20日:

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

<https://mobilus.co.jp/press-release/22370>

・【神奈川県相模原市】2020年3月19日:

相模原市の LINE による住民への情報発信に「モビルス×LINE 住民サービス」が採用、防災・防犯やイベントなど市からのお知らせを、利用者の希望に沿って配信

<https://mobilus.co.jp/press-release/21655>

・【福岡県福岡市】2019年9月4日:

福岡市の LINE 公式アカウントにて防災新機能を開発 平常時にハザードマップや最寄り避難所の確認が可能に

<https://mobilus.co.jp/press-release/19339>

・【千葉県市川市】2019年4月1日:

LINE による住民への情報発信に「モビキャスト」が採用、市川市の行政手続き効率化にモビルス協力

<https://mobilus.co.jp/press-release/16649>

【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「MOBI AGENT(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/solution/agent>)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット) (<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)」、AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス) (<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)」、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST(モビキャスト) (<https://mobilus.co.jp/solution/cast>)」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」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-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。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 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 2020」)。

また、LINE 株式会社が提供する各種法人向けサービスの販売・開発のパートナーを認定する「LINE Biz Partner Program」(2020年3月認定)の「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、さらに「Planning Partner」に初めて認定されました。2019年の「Technology Partner」の「Silver」、「Chat/Voice Award」に続く受賞です。
(<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

設立:2011年9月16日 代表取締役社長:石井 智宏

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

事業内容:人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発

Web:<https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」:<https://mobilus.co.jp/lab/>

* 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

MOBILUS