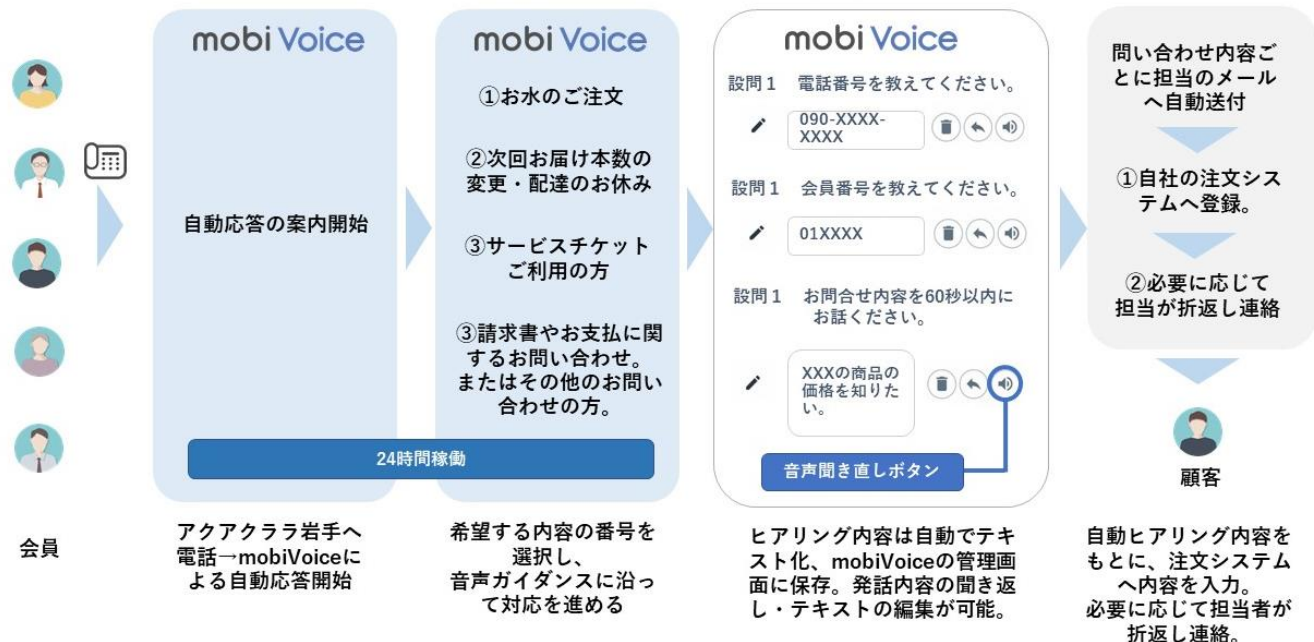


電話対応業務の負担軽減のため、毎月1,000件の一次対応を自動化 宅配水のアクアクララ岩手、AI電話自動応答システム「mobiVoice」を導入 ～コロナの影響や共働き・食育で子育て世代の需要増、LINEやチャットなどデジタル化を推進～

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、ウォーターサーバーの宅配水事業「アクアクララ岩手」を運営する株式会社マイアクア（本社：岩手県紫波郡矢巾町、代表取締役社長：水本慶）が、AI電話自動応答システム「mobiVoice（モビボイス）」を導入し、毎月1,000件の一次対応を自動化することで、電話対応業務の負担軽減に成功したことを発表します。マイアクアでは、「mobiVoice」を活用し、ウォーターボトルの注文受付・配達本数の変更や休止、請求書やお支払に関することなど、お問い合わせ全般の一次受付を自動化しています。

今後は、メイン会員層である子育て世代など顧客の利便性向上のため、LINEの活用やチャットなど顧客窓口の多様化を構想中です。また、「mobiVoice」とRPAの連携で注文受付から注文システムへの入力まで自動化し、さらなる業務効率化・生産性の向上を目指しています。

アクアクララ岩手、「mobiVoice」活用の流れ



■ 背景

マイアクアは、創業昭和2年の総合生活産業株式会社水本のグループ会社です。ウォーターサーバーの宅配水事業「アクアクララ岩手」を運営し、岩手県域で約3,500名の会員を抱えています。新型コロナウイルスの影響で全国的に宅配水の新規申し込みが増加したことや、ライフスタイルの変化や食育の観点から子育て世代を中心に宅配水の利用が増え、今後益々ニーズが高まることが予想されます。一方、コールセンターなどお客さ

ま窓口業務のオペレーター職は、離職率の高さや採用難から人手不足が深刻な課題です。

こうした社会背景もあり、マイアクアでは以前から注文受付や問い合わせ対応の自動化による業務効率化と生産性の向上、また、顧客窓口の手段の多様化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対応のスムーズな連携が可能なチャットシステム「mobiAgent」や、電話での自動ヒアリングや会話内容のテキスト化が可能な「mobiVoice」を始めとした、顧客サポート支援のソリューションの開発・提供を行っています。

この度、マイアクアでは、2020年7月より「mobiVoice」を導入し、注文受付からその他の問い合わせ対応まで、月1000件の電話一次対応を自動化し、電話対応業務の負担軽減、二次対応のスムーズな対応による業務効率化を実現しました。今後は、顧客の多様なライフスタイルに応じた問い合わせ対応を可能にすべく、LINEの活用やチャット対応なども導入予定です。また、「mobiVoice」とRPAの連携により電話での注文受付から注文システム入力までを自動化するなど、職員の生産性向上を目指しています。

■株式会社マイアクア 代表取締役社長 水本慶氏のコメント



一年前に電話のIVRを導入しましたが、番号選択式の注文受付だけでなくフリー回答も含め、全ての電話問い合わせの一次対応を自動化し、職員の生産性向上を実現したいと考えていました。

今は電話での問い合わせ全般を自動対応することから始めていますが、今後はチャット対応やLINEの活用なども視野に入れていきます。モビルスはチャットシステムも開発している会社で、LINE活用やRPAなどシステム連携の事例もあると知り、新たな施策も見据えて導入を決めました。また、大手企業を始めとした導入実績を見て、信頼できたことも決

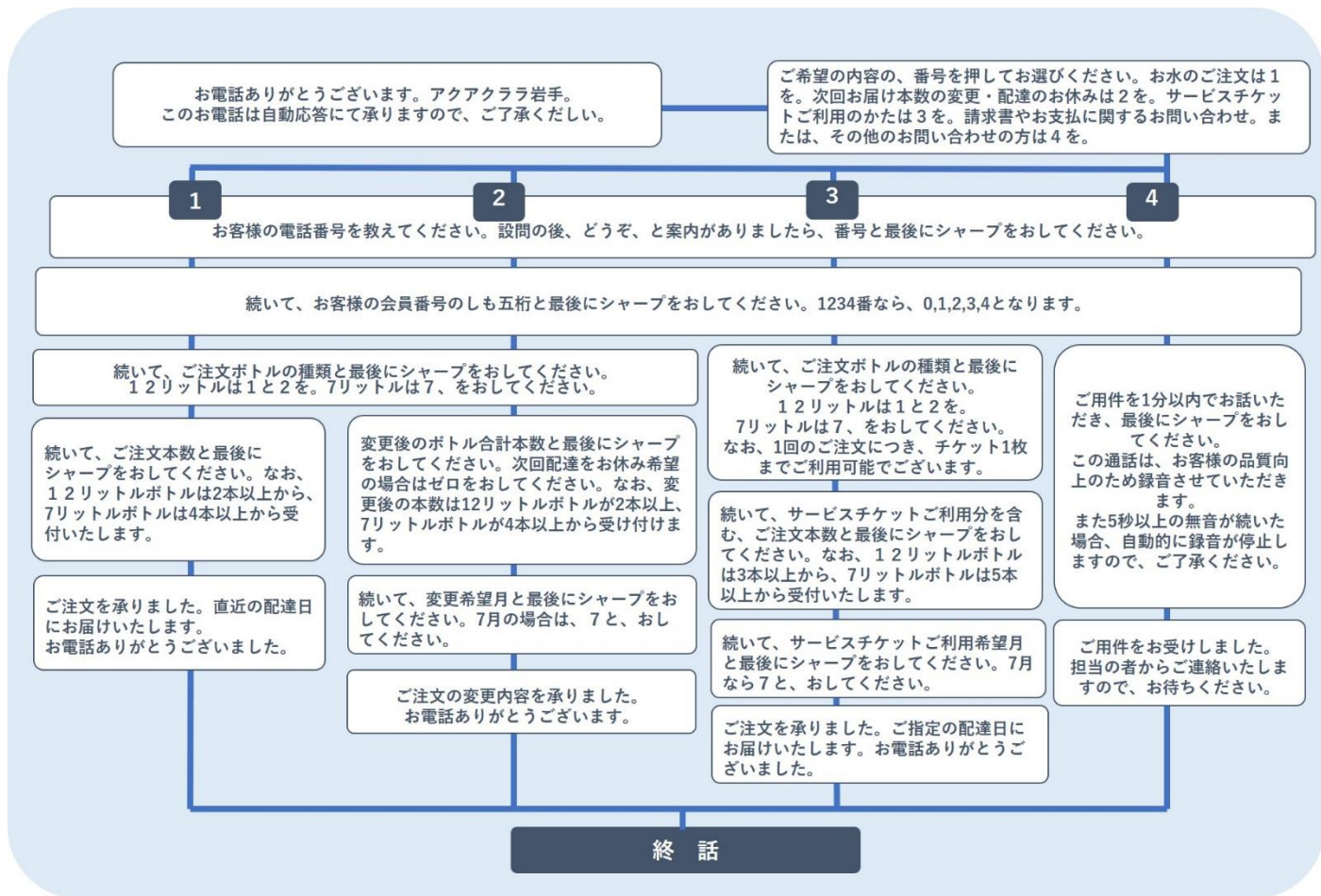
め手の一つです。実際に「mobiVoice」の機能等を見て、簡単に始められる使い勝手の良さを実感できたので、まずはやってみようとスモールスタートで始めています。

■「mobiVoice」の活用について

【活用の流れ】

- ① 自動応答シナリオが稼働、自動でヒアリングを行う。
※回答は、番号を押す、もしくは口頭で話す。
- ② ヒアリング内容は自動でテキスト化され、「mobiVoice」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。
- ③ 管理画面上で内容を確認し、受注システムに受付内容を入力。
- ④ 必要に応じて折返し連絡を行う。

【自動応答シナリオイメージ】



■導入事例インタビュー記事

モビルスのオウンドメディアにて、詳細のインタビュー記事を公開しています。

電話対応の負担軽減のため毎月 1000 件の一次対応を自動化

「シンプルな運用・チャット連携など拡張性の高さが決め手」

宅配水のアクアクララ岩手を運営する株式会社マイアクア

<https://mobilus.co.jp/lab/client-case/myaqua-mobivoice/>

■「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。

■株式会社マイアクアの会社概要

株式会社マイアクアは、2019年10月1日より株式会社水本から分社化し、宅配水事業のアクアクララ岩手を運営しています。宅配水の分野を通じて地域の皆様へ安心・安全を提供いたします。

本 社：岩手県紫波郡矢巾町大字南矢幅 6-606

会社名：株式会社マイアクア

代 表：水本 慶

設立日：令和元年10月1日

事 業：ウォーターボトルの宅配販売

ウェブ：アクアクララ岩手 <http://iwate.aquaclara-web.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、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」）。

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-Solutions Partner Program」の「LINE Account Connect」部門において、「Technology Partner」の「Silver」、特別賞の「Chat/Voice Award」を受賞、さらに「Technology Partner」コミュニケーション部門の「Silver」を獲得、「Planning Partner」に認定されています (<https://mobilus.co.jp/press-release/21366>)

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、サポート領域のAIソリューション開発

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