

## 串カツ田中、月 800 件の電話対応を自動化、対応コスト 40%削減、 AI 電話自動応答システム「mobiVoice」を活用 ～総務・採用部門の業務を効率化、コロナ禍での急な在宅勤務も可能に～

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、全国に外食チェーン「串カツ田中」などを展開する株式会社串カツ田中ホールディングス(本社:東京都品川区、代表取締役社長:貫啓二、以下:串カツ田中)が、モビルスが提供する AI 電話自動応答システム「mobiVoice(モビボイス)」を導入し、代表電話などの一次対応を月に約 800 件自動化し、電話対応に費やすコストを約 40%削減しました。

また、「mobiVoice」導入により、総務部門を始めとした在宅勤務の導入や、感染症対策と業務継続の両立、採用活動のオンライン化推進などの促進に繋がっています。

### 串カツ田中、「mobiVoice」活用の流れ



### ■背景

串カツ田中は、2008年に一号店をオープン後、直営店とフランチャイズで展開し、現在272店舗(2020年12月1日時点)とハイスピードで出店数を増やしています。それに伴い、出店誘致など営業関連の電話も多くあり、代表電話宛てに一日30~50件かかってくる状態でした。代表電話を対応する総務課は少人数で多岐に渡る業務を担っているため、電話対応の業務を効率化できないかと検討していました。

また、緊急事態宣言の発令により、2020年4月から2週間全店舗営業休止を決めるなど、新型コロナウイルス禍で、感染防止対策と業務継続の両立をすべく、在宅勤務の導入などが急務となりました。対策の一つとして代表電話と人事課宛ての電話の一次対応をAIで自動化するため、「mobiVoice」導入に至りました。2020年7月より「mobiVoice」で代表電

話と人事課宛ての電話一次対応を自動化しています。

■株式会社串カツ田中ホールディングス 総務課 課長 山北伸太郎氏、人事課 課長 伊藤正弘氏のコメント



様々なツールを検討する中で、プッシュの番号選択だけでなく口頭での応答ができる点、自動で文字おこしがされ対応状況の確認がしやすい点など、使い勝手の良さで「mobiVoice」を選びました。電話対応の時間を大幅に削減でき、大変助かっています。串カツ田中は、店舗と本部の役割が明確になっている会社です。本部は効率化を追求し、人がやるべき業務に時間を使える体制作りを目指しています。コロナ禍でも新しい価値観やサービスを、串カツ田中を通して提供し続けられるよう、今後も「mobiVoice」を始めテクノロジーによる自動化も上手く活用していきたいです。(山北氏:写真右)

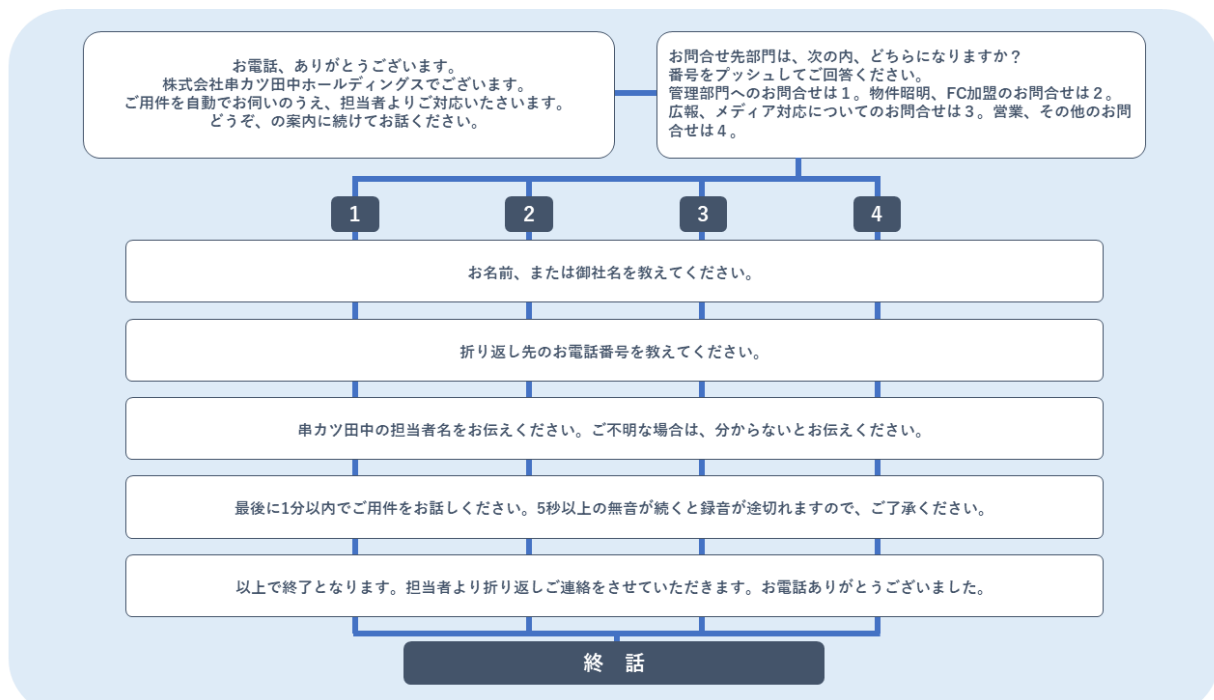
人事課は、アルバイト・新卒採用・中途採用のすべての採用関連の応募窓口です。応募者からの電話は大切な機会なので、電話の一次対応を自動化することで取りこぼすことがないか最初は懸念もありました。しかし、「mobiVoice」は自動応答した内容が即時にメールで届くので、すぐ折り返しができ、機会損失になることなく運用できています。(伊藤氏:写真左)

■主な活用方法

【運用の流れ】

- ① 代表電話・人事課宛ての電話は、24時間「mobiVoice」に自動で転送。
- ② 電話番号ごとに異なる自動応答シナリオが稼働。自動でヒアリングを行う。
- ③ ヒアリングした内容は自動でテキスト化され、「mobiVoice」の管理画面上に履歴が残る。  
※発話内容の聞き返し・テキスト編集が可能。
- ④ 「mobiVoice」で対応した履歴は、問い合わせ窓口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り返し対応。

## 【自動応答シナリオイメージ】



▲申カツ田中、代表電話の「mobiVoice」による自動応答シナリオイメージ

## ■導入成果

### 【代表電話、人事課の電話一次対応を月に約 800 件自動化】

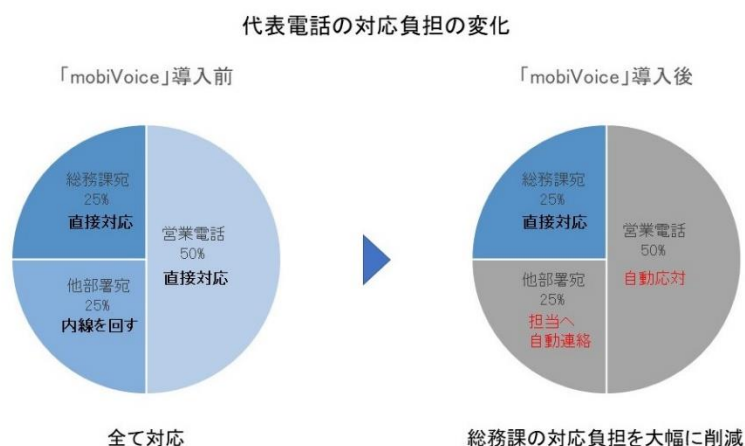
2020年7月から「mobiVoice」を導入し、月平均約800件、電話対応を自動化しています。

### 【電話対応にかかる人件費を40%コスト削減】

代表電話宛ての内訳は、約半数が営業電話、残りは別の部署宛てと総務課宛ての内容です。これまで総務課で対応していた、営業電話と別の部署への取次ぎの対応コストが、人件費換算で約40%削減できています。

### 【電話対応の業務効率化で、業務全体の生産性が向上】

総務課は4名体制で、総務関連、庶務、福利厚生、広報、お客さま相談室、一部労務・法務と多岐に渡る業務を担当しています。代表電話の一次対応自動化で業務を効率化でき、ほかの業務の生産性向上に繋がっています。



▲総務課の電話対応負担軽減のイメージ

## 【在宅勤務可能な体制を構築】

代表電話などの電話応答を自動化し運用フローを築くことで、必要に応じて在宅勤務可能な体制を構築しました。

## 【採用活動のオンライン化を推進】

人事課では、電話を一次対応自動化することで機会損失にならないよう、折り返し対応の担当や運用フローを決めています。これを機に、これまで電話と Web から受け付けていた応募を、Web からの応募導線を増やすなど、採用活動のオンライン化の推進に繋がっています。

## ■導入事例インタビュー

モビルスのオウンドメディアにて、導入後の効果などについて、詳しくお話いただいたインタビュー記事を公開しています。ぜひご覧ください。

## 【導入事例インタビュー記事の URL】

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

串カツ田中、「mobiVoice」で電話対応コスト 40%削減に成功。

代表電話、人事課の電話一次対応を月 800 件自動化。

～在宅勤務導入、感染症対策と業務継続の両立に貢献。

コロナ禍でも新しい価値観やサービスを提供し続ける～

## ■「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。

## 【製品サイト】

<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。

## ■株式会社串カツ田中ホールディングスについて

「串カツ田中」と「鳥と卵の専門店 鳥玉」のブランドを全国規模で飲食事業を展開。

2008年に東京都世田谷区に「串カツ田中」1店舗目をオープン。2016年東証マザーズ市場上場。2019年東証一部上場。

2020年9月に横浜市港北区に「鳥と卵の専門店 鳥玉」1店舗目をオープン。

串カツ田中グループでは「どんな時代においても必要とされる会社・組織・人材になる」を企業理念としている。時代の激変するなか、串カツ田中で培ってきたチェーン店理論を活用し、時代のニーズに合わせて市場に必要とされる企業・従業員と共に成長する企業を目指す。

設立:2002年3月20日 資本金:3億円 代表取締役社長:貴 啓二

本社:東京都品川区東五反田 1-7-6 藤和東五反田ビル 5階 事業内容:飲食店の経営、FC開発

URL:<https://kushi-tanaka.co.jp/> グループ会社:株式会社串カツ田中、株式会社セカンドアロー

## 【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「VisualIVR」 (<https://mobilus.co.jp/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。「mobiAgent」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-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>)

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 Lao」:<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