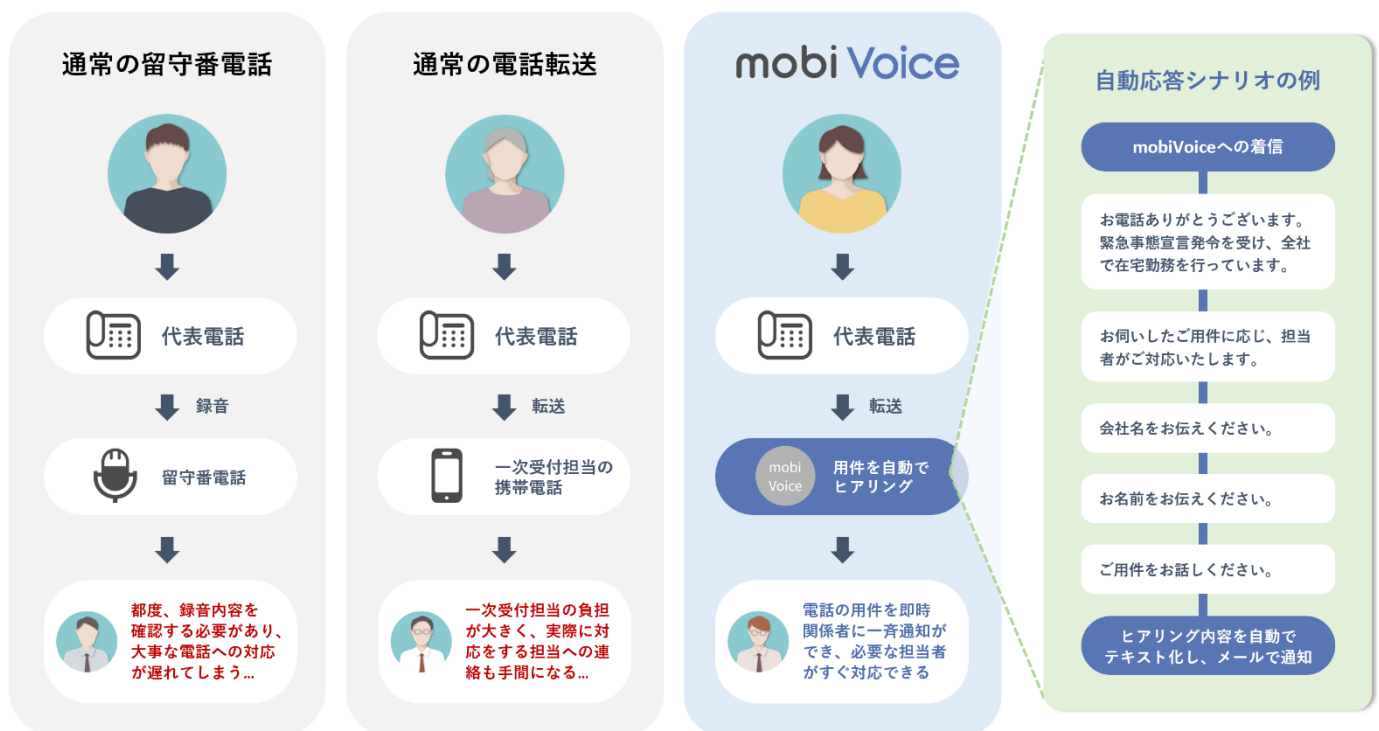


モビルス、新型コロナ緊急事態宣言を受け、全従業員の在宅勤務を開始、 代表電話には自社 AI 電話サービス「mobiVoice」を活用、 問合せへの自動応答・聞き取り内容のメール自動転送を実施

AI を活用したコミュニケーションプロダクトを開発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、この度発令された緊急事態宣言を受けて、これまで一部従業員対象に行っていた在宅勤務を全従業員対象に実施します。これに伴い、代表電話への問合せ対応を、自社が開発した AI 電話自動応答システム「mobiVoice（モビボイス）」を活用し、自動応答で聞き取りした情報を指定のメールアドレスへ自動転送し、取りこぼしなく迅速・的確に問合せ対応可能な体制を維持していきます*。

mobiVoiceでは、電話の問い合わせを自動でテキスト化、複数の関係者にメールで一斉通知が可能



モビルスは、人材不足が深刻化するコールセンター業界において、AI チャットボット（自動応答）と有人応答のシームレスなチャットサポートを実現する「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、企業や自治体など160社への導入実績があり、金融、保険、メーカーなど幅広い業種のサポート現場を支えるシステムです。

チャットシステム開発で培ったノウハウと様々な音声技術を活用し、2020年3月19日より「mobiVoice」の提供を開始し、提供第一弾として、災害・震災対応といったBCP対策の支援を目的に、自治体向けに最大3か月間の無償提供を実施しています（2020年5月末申し込みまで）。

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、企業や自治体からBCP対応のため、チャットや電話自動応答システム導入の問合せが増加しています。全従業員在宅勤務を開始した際にも、顧客からの問合せ、相談へ滞りなく対応するため、「mobiVoice」による自動応答、メール自動転送システム活用に至りました。

本取組みにより、自社で実践した在宅勤務時の顧客サポート対応の経験を、今後の製品開発や顧客支援に活かしていきます。

※代表電話から mobiVoice へ取得した電話番号への転送は、通信事業者の設定を使用しています。

■ 「mobiVoice」 の概要

AI による音声認識・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。ドメイン発行後、最短 5 分で電話自動応答サービスを公開できることが特徴で、注文や手続きの一次受付や自由なシナリオ・IVR での自動音声対応、アウトバンドコールを実現可能です。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に最適です。

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殺到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/>

【関連プレスリリース】 <https://mobilus.co.jp/press-release/21609>

【利用方法】

契約後ドメインを発行し、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。

【費用】

- ・初期導入費用：30 万円
- ・月額基本料金：15 万円/月

※上記固定費用のほか、電話番号料金、着信費用などは利用状況に応じて従量課金制です。

※従量課金費用の詳細については、お問合せください。

【モビルス株式会社について】

モビルスは、人々のコミュニケーションを楽しく、豊かにするソリューションを開発する Communication Tech Company です。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「mobiAgent(モビエージェント) (<https://mobilus.co.jp/agent/>)」をはじめとして、AI とモバイルテクノロジーを活用したソリューション開発を得意としています。

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