

2017年3月24日

モビルス株式会社

モビルス、ソフトバンク「APTWARE」と連携し、 多言語対話型チャットサポートソリューションを提供開始、 中国などアジア市場での海外販売も視野に

<http://mobilus.co.jp/news/2551>



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 以下モビルス）は、ソフトバンク株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO 宮内 謙、以下ソフトバンク）の多言語対応 AI FAQ エンジン「APTWARE」をモビルスのコンタクトセンター向けチャットツール「モビエージェント」と連携させることにより、多言語対話型チャットサポートソリューションの提供を開始します。



なお、本協業に伴い、モビルスは、2017年3月1日付にて「モビエージェント」と「APTWARE」の相互代理店契約・相互ライセンス契約をソフトバンクと締結いたしました。

■ 市場の背景と見通し

日本のコンタクトセンター市場は、日本コールセンター協会の調査した 25 社の合計で 2016 年に 7,726 億円となり、過去 3 年でも 5%ほどの持続的成長を見せています*1。

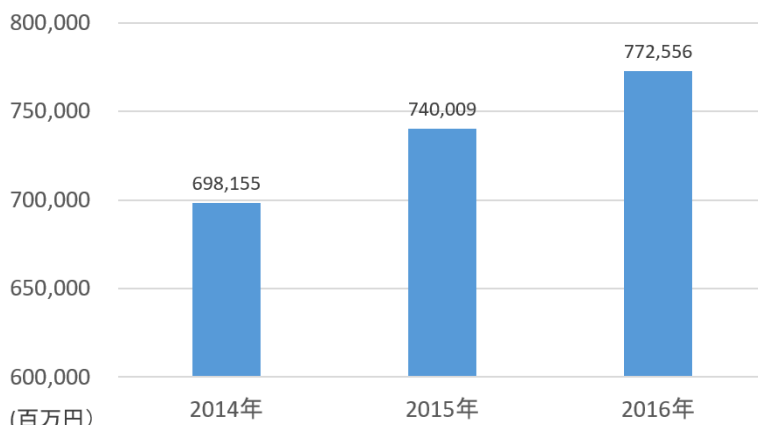
また、日本の E コマース市場に目を向けると、2015 年の BtoC 市場規模は 13 兆 7,746 億円（前年比 7.6%増）あり、BtoB 市場規模にいたっては 288 兆 2,950 億円（前年比 7.6%増）と共に高い成長を見せています*2。

さらにアジアを見渡せば、中国の小売 E コマース市場は 2015 年に 6,720 億ドルとなり、世界の 40%超を占めるほどにまで成長しています。同国の市場は、2018 年には 1.57 兆ドルに達するとの予測もあります*3。中国をはじめとするアジア各国において、E コマース市場の急速な拡大が見込まれます。

こうした背景から、顧客サポート現場の恒常的なオペレーター不足や人件費向上への対応策のひとつとして、自動応答による FAQ 回答や自動手続き受付を実現するチャットボットサポートへの需要は、国内外において今後ますます拡大していく見通しです。

モビルスは、今回の共同ソリューションにおいて、「APTWARE」の多言語対応の強みを活かし、アジアを中心とした海外市場への展開も見据え、2020 年に向けて国内外にて販売・提供を行ってまいります。

コールセンター/コンタクトセンター関連の年間売上高



メッセージ検索

問い合わせ一覧

私の担当一覧

08:32_004

08:03_002

08:03_003

08:03_001

稼働状況

ルーム名: 08:32_004

問い合わせ元: LINE 問い合わせユーザー: GuestUser

担当者: 山田ハナコ

AutoReply

2016/11/17 04:44 PM

関連するFAQが見つかりました。
該当するものがない場合、メッセージ欄からご質問を入力してください。

① パスワードを忘れた

② ログインできない

③ パスワードを再発行したい

GuestUser

2016/11/17 04:44 PM

ログインパスワードを変更したい

AutoReply

2016/11/17 04:44 PM

次のような手順により、ご変更できます。

① 会員ログイン画面にアクセス

② 画面左上の「マイページ」をクリック

③ 「パスワードの変更」をクリック

④ 変更画面より、新しいパスワードを設定

GuestUser

2016/11/17 04:44 PM

オペレーターに問い合わせる

山田ハナコ

2016/11/17 04:44 PM

お待たせいたしました。
ログインパスワードに関するお問い合わせですね。
どのような問題がございますか？

※1 日本コールセンター協会「コールセンター最新事情 2016-2017」が回答を得た主要テレマーケティング・アウトソーシング企業 25 社への調査による

※2 経済産業省「電子商取引に関する市場調査」より

*3 eMarketer “Worldwide Retail Ecommerce Sales”

■ 本協業で期待される効果

製品においては、多様なチャネルからの問い合わせでの FAQ 自動応答や、解決に至らない場合のオペレーター連携を行うことができます。具体的には、LINE アカウントを活用している企業は LINE でのサポート、Facebook でのマーケティングに注力する企業は Facebook Messenger やコメントにおけるサポート対応等、企業ニーズに合わせたマルチチャネルサポート設計が可能となります。

また、販売面においては、「APTWARE」の導入企業に対し、自動応答・有人連携の顧客チャットサポートへの拡張提案を行います。さらに、「APTWARE」は、2018 年には、北米、オーストラリア、シンガポール、マレーシア、韓国など海外市場への展開も計画されており、「APTWARE」ソリューションパートナーネットワークを利用した販売網の拡大が見込めます。

■ 各社の製品について

<ソフトバンク「APTWARE」について>

「APTWARE」は、英語、中国語（簡体字）、韓国語など多言語に対応する AI FAQ システムです。マルチデバイス、マルチメディア対応で顧客からの質問への自動応答や、AI コンシェルジュとしての活用で社内外からの問い合わせ対応に利用可能です。ソフトバンクでは、社内ポータルサイトでのコンシェルジュ機能など全社的に活用しており、自社内での利用によってノウハウを蓄積し市場に提供しています。

「APTWARE」の特長は、「自動応答用データの作成・更新」「回答精度の改善（チューニング）」をユーザー自身が行うことができる点にあります。データの作り込みにより、キーワード/キーフレーズのゆらぎ吸収も可能です。また、予め曖昧な質問に対応するためのシナリオデータを用意することで、「○○の何について聞きたいですか？」と質問の意図を絞り込み、高い正答率を実現することができます。

APTWARE 製品紹介サイト

<https://rizbell.jp/>

<モビルス「モビエージェント」について>

「モビエージェント」は、ウェブサイト上のチャット小窓から、LINE をはじめとするメッセージングアプリまで多様なインターフェースと連携でき、さらに FAQ システムや人工知能との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答をシームレスに実現できるチャットサポートツールです。コンタクトセンター運営会社の使用を想定し、センター内での KPI や各種オペレーター支援ツールが充実している点が特長です。

顧客は、サポート窓口を問わず、使い慣れたインターフェースから問い合わせができます。一方、オペレーターは多様なチャネルからの問い合わせを管理画面にて一元対応でき、問い合わせやオペレーター状況のリアルタイムモニタリングによって、顧客サポートオペレーションを最適化できます。よくある問い合わせに対しては、定型文や画像・ファイルの送信によって、電話サポートでは困難なスムーズかつわかりやすいサポートが可能となります。

チャットボットに問い合わせの一次受け対応を担わせることで、資料請求や簡易な手続き、質問回答などのプロセスを自動化できます。結果として、オペレーターは相談業務や難しい問い合わせ・クレーム処理などの対応により多くの時間をかけることができるようになります。

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

モビルスは、コンタクトセンター／顧客サポート向けの自動応答対応チャットツールの開発・販売、および企業向けチャットツールのOEM 提供を行っています。大手キャリアをはじめ、これまで幅広い業種の企業様にご採用いただいているチャットエンジン「モビコア」は、多くのユーザーによる同時接続・利用が想定されるサービスにおいても、高い安定性能と拡張性、セキュリティレベルを誇っています。また、「モビコア」をベースとして開発した「モビエージェント (<http://mobilus.co.jp/product/mobi-agent>)」は、リアルタイムモニタリングやレポート機能等を備え、コンタクトセンターオペレーションに最適化した顧客対応チャットツールです。企業様のウェブ、オリジナルアプリ、ソーシャルメディアといった複数チャネルと連携させることで、チャット問い合わせの一元対応が可能になります。また、各種の人工知能やFAQ システムと連携し、チャットボット（自動応答）と有人応答のシームレスな顧客サポートを実現します。

※ 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。

【本件に関するお問い合わせ】

モビルス株式会社 東京都品川区西五反田 1-21-8 KSS 五反田ビル 3F

TEL: 03-6417-9523 FAX: 03-6417-9532

マーケティング担当 甲賀 info@mobilus.co.jp