

2017年11月28日

モビルス株式会社

モビルス、バーチャレクスとの連携により、 電話・メール・LINE チャットサポートのオムニチャネル化を実現

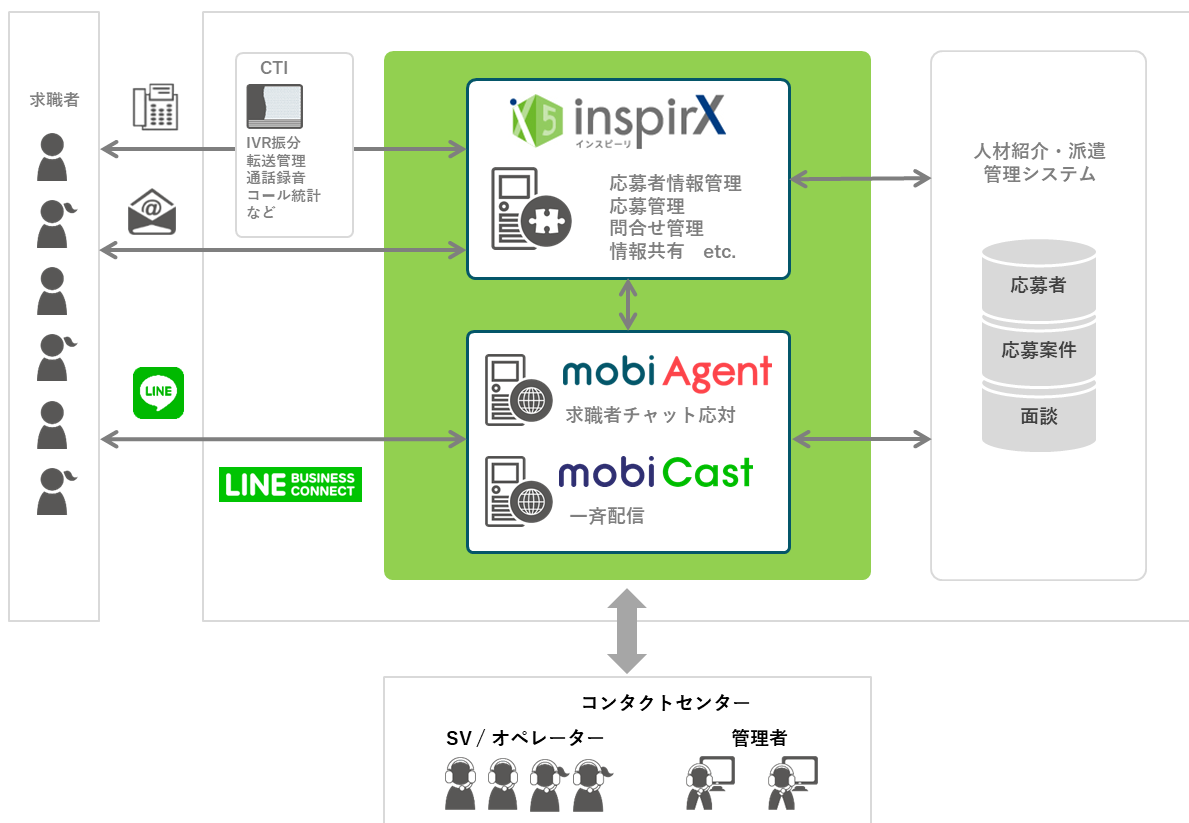
～日研トータルソーシングの派遣スタッフサポート向けに初提供～

顧客サポート向けチャットツールを開発するモビルス株式会社（所在地：東京都品川区、代表取締役社長：石井 智宏、以下、モビルス）は、モビルスのチャットサポートツール「モビエージェント」と、バーチャレクス・コンサルティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：丸山 勇人、以下「バーチャレクス」）のCRMソフトウェア「inspirX5（以下、「インスピリー ファイブ」）（※1）」との連携により、LINEを使ったチャットサポート履歴をCRMに自動で取り込み、ユーザー情報として一元管理できるソリューションを開発しました。今回の連携により、電話・メール・LINEによる、オムニチャネルでのサポート一元対応が実現します。ファーストユーザーとして、人材派遣事業を行う日研トータルソーシング株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長：清水 浩二、以下「日研トータルソーシング」）に提供し、登録者の受付・事務処理業務の効率化や、コミュニケーション強化を支援します。

電話・メール・LINE のオムニチャネル化を実現した、日研トータルソーシングのシステムイメージ

今回、モビルスの「モビエージェント」とバーチャレクスの「インスピリー」の連携により、電話やメールからのコンタクト履歴とともに、LINEでのチャットサポート履歴をCRM上で一元管理することが可能になりました。

日研トータルソーシングのオムニチャネルによるサポートシステムの構成イメージは、以下の通りです。



情報配信からチャットサポートまで実現できるのは、LINE チャットサポートならではの

日研トータルソーシングのLINE ビジネスコネクトアカウントと友だちになると、簡単なユーザー情報を登録することができます。

一度登録を済ませると、居住地・性別・年齢などの登録内容に応じたオススメのお仕事情報がLINE で届くしくみです。こちらのメッセージ配信には、モビルスのLINE セグメント配信システム「モビキャスト」をご採用いただいています。

LINE から質問に対しては、モビルスの「モビエージェント」によるチャットサポート対応ができます。こちらのチャットサポート履歴はバーチャレックスの「インスピーリ ファイブ」に連携され、登録者情報などの一元管理が可能になります。



モビルスは、顧客サポートのオムニチャネル化、電話とチャットの融合を進めていきます

LINE の普及により、消費者の普段のコミュニケーションはチャットが主流となっています。一方で、企業の顧客サポートチャネルは、まだ電話とメールが中心です。モビルスは、今後も「モビエージェント」の機能開発を進め、チャットサポートのニーズの高まりに応じていきます。

一方、サポートチャネルとして、電話には電話のよさ、メールにはメールのよさ、チャットにはチャットのよさがあります。今後は、それぞれのチャネル特性や強みを掛け合わせた、顧客サポートのオムニチャネル化対応のニーズも高まっていくでしょう。

モビルスは、人工知能(AI)でコミュニケーションを豊かに、楽しくする AI ソリューションカンパニーとして、コンタクトセンターのオムニチャネル化や電話(音声)とチャットの融合というテーマに取り組んでいきます。

※1 inspirX 5 (インスピーリ ファイブ) とは

企業と顧客の関係構築のために役立つ、電話、メール、ウェブ、Fax 等マルチチャネル対応型の顧客対応業務支援 (CRM) ソフトウェア。顧客が、どのチャネルからコンタクトをしても、顧客情報はひとつの画面で一元的かつリアルタイムに管理できるので、対応チャネルの拡大による業務の煩雑化を防ぎ、顧客満足度を向上します。

製品サイト：<http://www.inspirx.jp/>

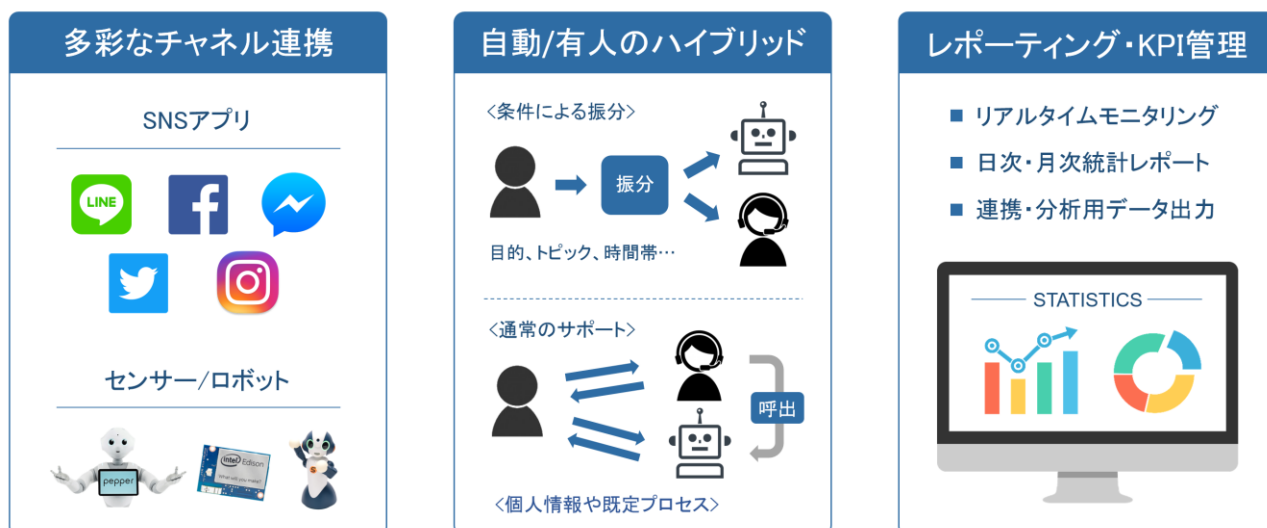


<モビルスのチャットサポートツール「モビエージェント」とは>

「モビエージェント」の特長は、ウェブサイト上のチャット小窓から、LINE・Facebook Messenger などの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点にあります。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。

顧客サポート向けチャットツール「モビエージェント」の特長

～製品サービスや顧客ニーズに応じて、多彩な応答設計と優れた運用管理の実現が可能～



一方、オペレーターは多様な入口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。

会社概要

会社名：モビルス株式会社

所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 KSS 五反田ビル3F

代表：石井 智宏

設立日：2011年9月

事業：モバイルと人工知能を活用した、コミュニケーションとIoTソリューションの開発

電話：03-6417-9523

ウェブ：<http://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 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