

2017年5月10日

モビルス株式会社

モビルス、トランスコスモス株式会社と資本・業務提携契約を締結、 顧客サポート向けチャットツール「モビエージェント」のOEM提供を開始

<http://mobilus.co.jp/news/2931>

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、トランスコスモス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO：奥田昌孝、以下、トランスコスモス）と、以下のとおり資本・業務提携契約を締結することに合意いたしました。

モビルスの目指す、コンタクトセンターの課題解決

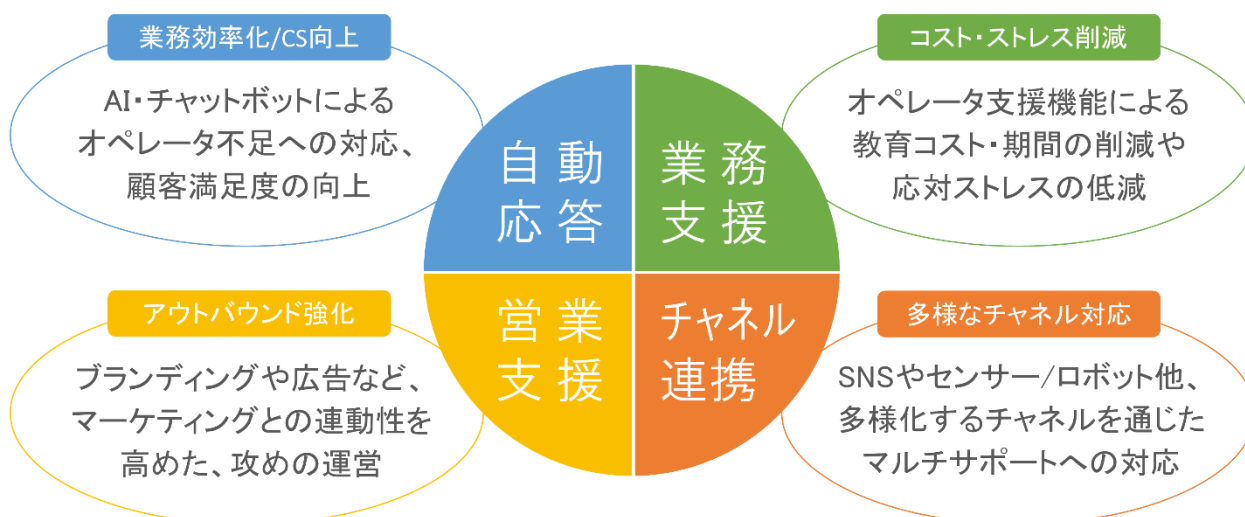
LINE を始めとするメッセージングアプリによるチャットは、年代・性別を問わず、今や一般消費者にとって最も身近なコミュニケーション手段となりました。それに呼応するように、近年ビジネスの現場においても、チャットを活用した販売促進や顧客サポートのニーズが急速に高まってきています。

一方、コンタクトセンターにおいては、ますます不足するオペレータの採用や待遇改善、センターのコスト削減、多様化する市場にニーズへの対応が急務です。さらには、会社のフロントラインとして、営業マーケティング支援や利益成長への貢献がますます求められるようになってきました。

そのようなコンタクトセンターのニーズやオペレーションに対応し、モビルスは、顧客サポートを自動化するチャットボットや様々なシステム連携による自動・有人のハイブリッドサポートを強みとした、トータルチャットサポートツールの開発に注力しています。

モビルスの顧客サポート向けチャットソリューション

～人工知能やオペレータ支援・システム連携機能を活用した、コンタクトセンターの課題解決～



トランスコスモスとの資本・業務提携の背景と内容

モビルスのコンタクトセンター向けソリューションの開発においては、顧客サポート担当や現場のオペレータからのフィードバックや検証がとりわけ重要です。また、企業の製品・サービスが多様化する中では、より多くの実運用で当社ツールが採用されるほど、本質的な運用ニーズに即した開発を継続していくことができます。

そのような背景から、今回、国内コンタクトセンター最大手のトランスコスモスとの資本・業務提携により、モビルスのチャット技術開発の加速化を進めると同時に、トランスコスモスのチャットソリューション事業における協業を行います。

本協業に伴い、モビルスは、トランスコスモスが企業の広告から顧客サポートまでをトータルで提供する「DECAds」シリーズの一つとして今回新たに追加した、チャットプラットフォーム「DECAds Chat Edition」のサービス開発において、顧客サポート向けチャットツール「モビエージェント」のOEM提供を行いました。

「DECAds Chat Edition」は、さまざまなソーシャルメディアやWebサイト、企業アプリを活用し、お客様企業と顧客のチャットによる One to One コミュニケーションをサポートする、コンタクトセンターオペレーションプラットフォームです。今後予定されている同サービスの独自機能の開発・実装においても、モビルスの得意とするアプリ開発やシステム連携技術を提供していきます。

<チャットサポートツール「モビエージェント」とは>

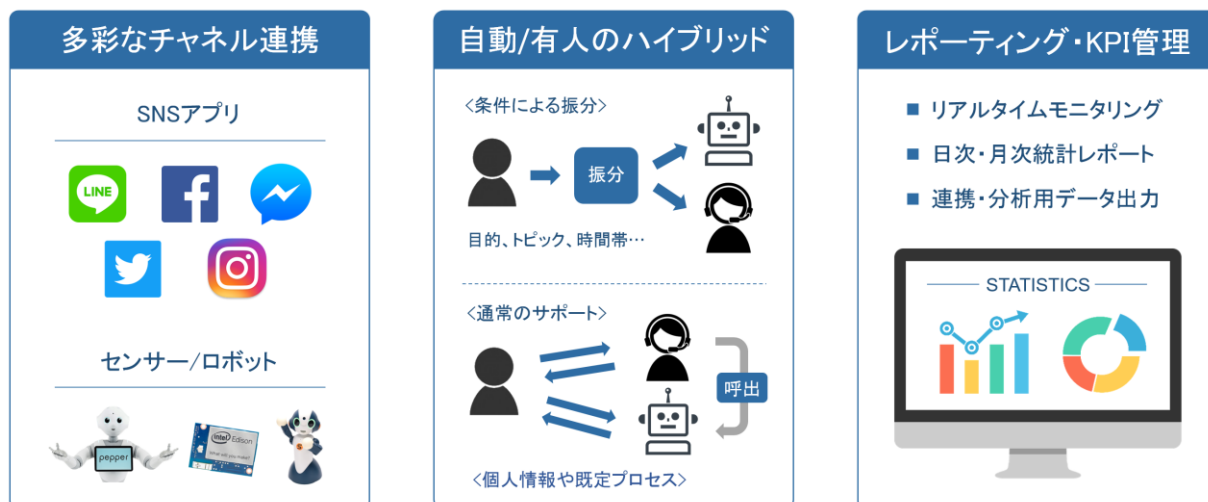
「モビエージェント」の特長は、ウェブサイト上のチャット小窓から、LINE・Facebook Messenger などのメッセージングアプリまで多様なインターフェースと連携でき、さらに FAQ システムや人工知能との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答をシームレスに実現できる点にあります。顧客は、サポート窓口を問わず、使い慣れたインターフェースから問い合わせができます。

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。

問い合わせの一次受け対応として、チャットボットが自動応答・振り分けを行い、資料請求や簡易な手続きなど、既定のプロセスで自動受付が可能な手続きは完全自動化することで、オペレーターは相談業務や難しい問い合わせ・クレーム対応により多くの時間をかけることができます。

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～



<トランスコスモス株式会社について>

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト削減と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界31カ国・171の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界49カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL：<http://www.trans-cosmos.co.jp>)

<モビルス株式会社について>

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CRM/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。

◆ 会社概要

所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 KSS五反田ビル3F

会社名：モビルス株式会社

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