

No. 898

企業

zoom up

モビルス

AIで人と企業をつなぐ

石井社長。実演を交えたサービス紹介、非常にわかりやすかった



様々な業界で「人手不足」が叫ばれて久しい。人口減少で状況悪化が予想され、企業は十分なサービス継続が難しくなる可能性も高い。各社、業務効率化は必須の状況だが、それをAIを用いて果たそうとしているのが、今回紹介するモビルス(株)だ。

当社は設立以来、ゲーム会社や通信キャリアグループを対象に、システム受託開発を手がけてきた。2015年12月には、これまでのノウハウを生かし、自社パッケージ製品「mobi」シリーズをリリース。当社が目指すのは「AIを使ってコミュニケーションに変革を起こす」と石井社長は話す。得意とするのは、テキストベースでのコミュニケーションであり、特に現在主流ツールとなっているチャットだ。この分野にAIを導入して、人と企業をつなげようとしている。

主力のチャットシステム「モビエージェント」が対象としているのは、主にコンタクトセンター(コールセンター)や企業の顧客サポート部門。これらは、これまで電話対応が一般的であったのだが、オペレーター確保も難しくなる中、業務の自動化・効率化に迫られている。そこで、LINEやFacebookなどを通してチャットでの問い合わせを可能にするのが「モビエージェント」だ。顧客からきたチャットは、人工知能、FAQシステムを介し、よくある質問や定型の手続きは自動で回答・受付を行ってくれる。また、必要がある場合はオペレーター対応に誘導する。利用者からすれば、時間を気にせず、どこでも気軽に企業へ問い合わせが可能になり、企業側も、定型業務に人を取られず、本当に対応が必要な顧客に注力でき、電話回線や人員確保といった不安も緩和される。ある企業のケースでは「最初のAIによる自動対応から、本当に有人対応が必要なケースは20%くらい」(石井社長)というから、まさに顧客対応に変革が訪れているというのもうなずける。

チャットツールを用いたサービスは、前述に限らず、多くの可能性を秘めている。企業側からのプロモーションにも有効だ。例えば、当社製品を利用している福岡市では、市民への行政サービスの案内をLINEで行っている。未読率が高いメールと比べても発信力の高さは歴然としており、一般企業だけでなく自治体からも注目されているゆえんだ。当社はさらにその先、チャットでの決済や、社内用チャットツール「モビワーク」とRPAを用いて、例えば「外に居ながらにして残業申請、承認手続きが可能」という仕組みも視野に入れ、動き出している。

コンタクトセンターやSIerからの関心は急速に高まっており、「2018年にこの分野での優位が決まる」と石井社長。当社にとって勝負の年となりそうだが、既に業界上位の企業と代理店契約や提携を進めており、抜け目はない。今後については、テキストだけでなく、音声ベースでのコミュニケーションへの応用を進めているほか、海外への進出も予定している。上場も視野に入れているが「まずは足元の売上・利益を」と堅実な石井社長。今後の活躍が非常に楽しみな企業だ。

(取材・文/東京支社情報部 瓦田 真人)

会社概要

モビルス(株)
 TDB企業コード: 235004681
 法人番号: 6010401095847
 東京都品川区西五反田1-21-8
 電話03-6417-9523
 代表 石井 智宏 氏
 設立: 2011年9月、資本金: 2億1651万553円
 事業内容: チャット機能を利用したシステム開発
 年収高: 約4億2000万円(2017年8月期)
 従業員数: 40名
<http://mobilus.co.jp>