

2016年11月22日

モビルス株式会社

コンタクトセンター向けチャットシステム開発のモビルス、 「LINE Customer Connect」のチャットツールパートナーに

<http://mobilus.co.jp/news/2338>

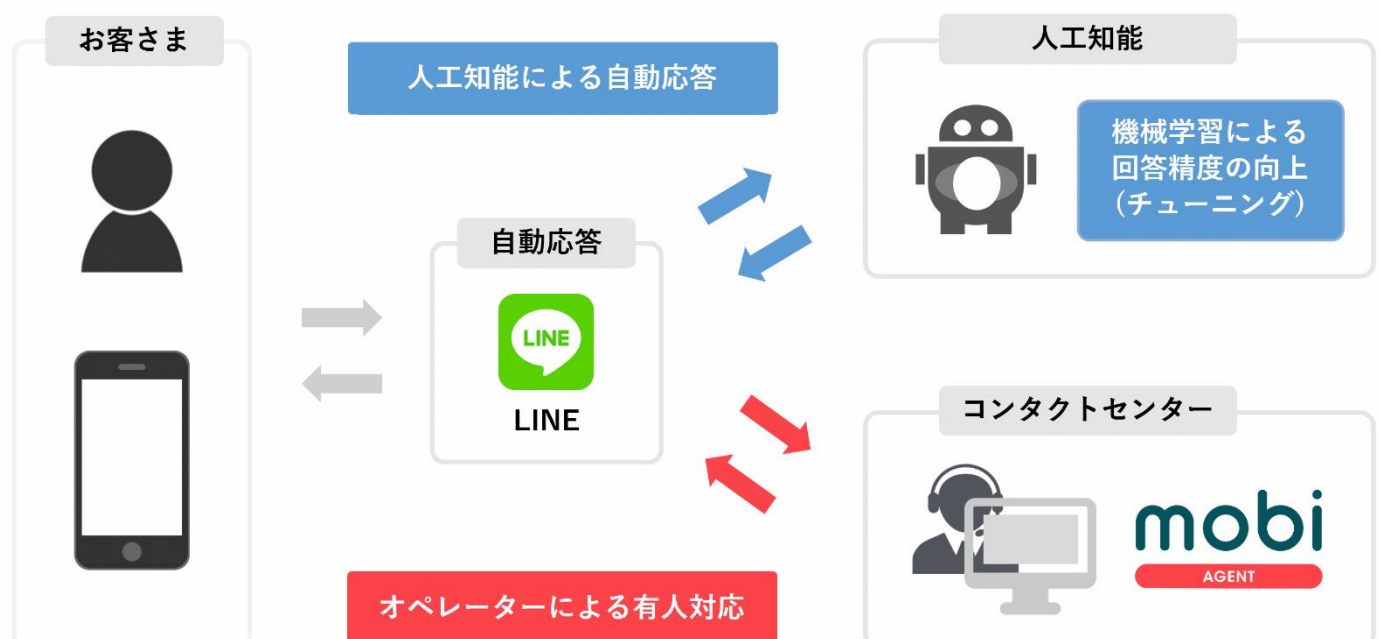
モビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏 以下、モビルス）は、LINE 株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：出澤 剛）が提供する「LINE Customer Connect」において、チャットツールパートナーとなりましたことをご報告いたします。

■ 「LINE Customer Connect」について

「LINE Customer Connect」は、ユーザーと企業のコミュニケーションをより円滑にして利便性を飛躍的に高め、機会損失や人件費の削減を図る法人向けカスタマーサポートサービスです。企業は、LINE が提携するサードパーティの有人チャットシステムや AI（人工知能）などを任意で組み合わせて導入することができ、自社の Web サイト・LINE アカウント・電話へユーザーからの問い合わせに対し、LINE アカウント上で対応することが可能です。

※ 2017 年春目処に本格提供開始を予定し、試験運用を実施中。

今回モビルスは、当サービスにおいて、コンタクトセンター向けチャットサポートツール「モビエージェント」を提供しています。LINE 上でユーザーが有人対応を希望すると、問い合わせメッセージが「モビエージェント」に連携され、オペレーターによるチャットサポートが実現できるしくみです。



モビルスは、今後成長が見込まれるチャットサポート市場のニーズに応え、コンタクトセンター／顧客サポートオペレーションに最適化したチャットシステムを開発・提供してまいります。

■ モビルスの「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。

※ 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。

■ 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。

【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