

社名	モビルス株式会社
製品・サービス名	ハイブリッドチャットシステム「モビエージェント」
分野	<input checked="" type="checkbox"/> サービス提供工程の改善 <input checked="" type="checkbox"/> 事務作業工程の改善 <input type="checkbox"/> 製造工程の改善 <input type="checkbox"/> その他の改善

製品・サービスの概要

モビエージェントは、自動応答を行うチャットボットとオペレーターによる有人応答の両方に対応したチャットサポートシステムです。Web 小窓に限らず、LINE などの様々なインターフェイスに対応している他、対応効率を上げるオペレーター向け支援機能が充実しており、大手コンタクトセンターや自治体での利用、社内ヘルプデスク用途まで、幅広い分野で導入されています。システム連携が得意なため、AI エンジン（人工知能）の導入により自動応答の回答精度を高めたり、電話の自動受付による機会損失の軽減、CRM や RPA などとの連携による後処理工程の自動化など、業務工程の効率化が可能です。

製品・サービスの内容

モビエージェントは、自動応答を行うチャットボットとオペレーターによる有人応答の両方に対応したチャットサポートシステムです。Web 小窓に限らず、LINE などの様々なインターフェイスに対応している他、対応効率を上げるオペレーター向け支援機能が充実しており、大手コンタクトセンターや自治体での利用、社内ヘルプデスク用途まで、幅広い分野で導入されています。

【1】AI や FAQ/CRM との連携で、フレキシブルな個別自動対応

モビエージェントは、様々な AI エンジン（人工知能）や、FAQ システムと接続できます。バックエンドエンジンとの連携により、例えば、よくある質問への自動回答や資料請求等の定型手続きの自動受付が実現できます。さらに Salesforce や InspirX などの CRM システムと連携させれば、既存の顧客情報に基づいた個別接客・サポートも可能です。

【2】有人チャット対応との併用で実現する柔軟な対応フロー

1

チャットボットが自動応答で質問や問い合わせに対応する。



有人対応へ

2

AIでは対応ができない、ユーザー個別の状況に関する質問や相談、クレームなどの場合には、オペレーターが有人チャットサポートに切り替えることで対応できる。

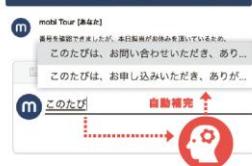


非常に専門的な問い合わせや、込み入った説明が必要な問い合わせには、チャットボットよりも、細やかなサポートが可能な有人対応の方が適しています。モビエージェントでは、チャットボットとオペレーター操作をシームレスに切り替えられます。

例えば、営業時間内はオペレーターや専門スタッフが対応し、時間外にはFAQを元にした自動回答や、受付処理を行うなど、機会損失を防ぐ仕組みの構築が可能です。

【3】スムーズかつ正確な応対をサポートする、オペレーター支援機能

定型文の自動補完入力



AI回答候補サジェスト



外国語の自動翻訳



モニタリング / 統計情報



モビエージェントでの有人対応には、オペレーターの負荷を軽減するための支援機能が備わっており、素早く正確なチャット応対が可能になります。

例えば「定型文」や「ナレッジ機能」を使うことで、よくある回答や応対ノウハウを最大限に活用したり、クレーム対応を専門スタッフに引き継ぐなどの容易な引継ぎ/転送が可能となっており、チームによる効率的なチャットサポート運営が行えます。

その他にも、ユーザーからの質問の回答候補をAIにオペレーターへ提案させたり、メッセージの自動翻訳機能によって、海外のスタッフによる日本語でのサポートや、日本人才オペレーターによる外国人顧客の多言語サポートが可能になるなど、多彩な支援機能が備わっています。

【4】LINEなどの豊富なインターフェースと接続できる自由度の高い設計

モビエージェントは、顧客側のインターフェースを選びません。WEBサイトのチャット小窓以外に、LINEやFacebook Messenger、SkypeやSlackなどからも問い合わせや申込み・手続きを受け付けることができます。それだけでなく、多彩なシステム連携により、より高度な配信フローの構築ができます。



例えば、LINE/SNS セグメント配信システム「モビキャスト」と連携させることで、CRMの顧客情報やアンケートで取得した年代、性別、その他のセグメント情報によって、お知らせや広告をLINEにプッシュ配信することも可能です。さらにLINEの場合は標準スタンプやバナーなどのリッチコンテンツにも対応、自動予約配信も可能です。

無料トライアルや、事例のご紹介、個別のデモなども行っております。

導入例：アニコム損害保険様

保険業務の中で最も負荷の高い保険金請求の受付業務をLINEのチャットボットで完全自動化

事例インタビューはこちら

従来のペーパーベースの請求フロー

保険金請求書 + 診療料金明細書

用紙請求 / ダウンロード・印刷 → 用紙記入 → 郵送

モビエージェントはクラウド型のサービスのため、お申込みいただければ、無料のトライアル環境をすぐにお試しいただくことが可能です。また、チャットサポートや機能について個別にデモや事例のご紹介をさせていただくことも可能ですので、お気軽にお問い合わせください。

品川区 自動化・ロボット化推進事業

問い合わせ先・URL

モビルス株式会社

Mail : contact@mobilus.co.jp

TEL : 03-6417-9523

WEB : <https://mobilus.co.jp/agent/>