

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年6月7日

モビルス、NTTネクシアの“人×デジタル”による案内代行サービス「ハロータップ」に、Visual IVR、MOBI AGENT、MOBI BOTを提供。 ～顧客接点の拡大でCX向上に貢献～

The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、株式会社 NTT ネクシア(代表取締役社長 高美 浩一)が 2024 年 6 月より提供を開始する案内代行サービス「ハロータップ」※1 に、モビルスの問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する Visual IVRをはじめ、有人チャットツールの MOBI AGENT(モビエージェント®)、チャットボットツールの MOBI BOT(モビボット®)を提供したことをお知らせします。これにより、コンタクトセンターでの“人×デジタル”の活用を促進させ、顧客体験向上に貢献します。※1「ハロータップ」は NTT ネクシアにて商標登録出願中です。

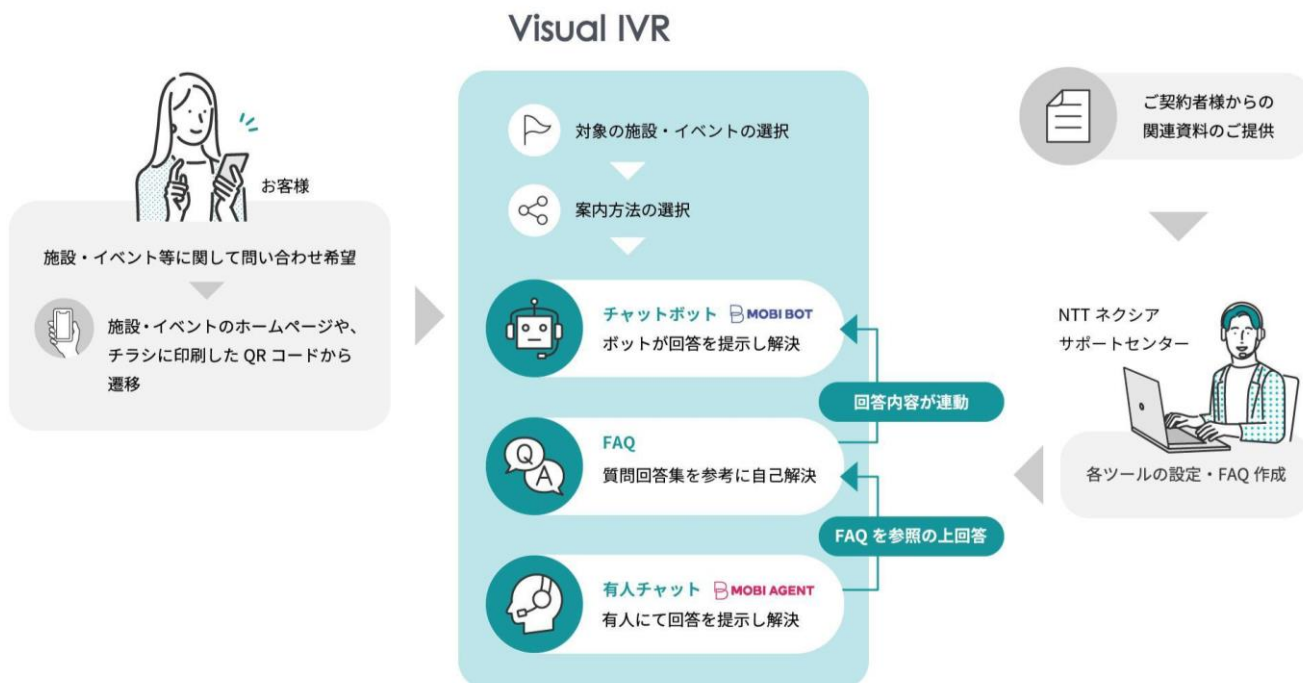
■ 導入の背景

昨今、コンタクトセンターでは、デジタル活用の普及やコミュニケーション手段の多様化、CX(顧客体験価値)向上の重要性が高まっており、電話対応だけでなく、様々な手段を用いて顧客との接点拡大を担うためのチャンネルへと変化しています。

NTT ネクシアでは、最適な顧客接点を設計する様々なご提案を実施する中で、施設やイベント運営者には、簡易かつ多量のお問い合わせへの回答を外部委託したいニーズがあることに着目し、このニーズを解決できる“人※2”と“デジタルツール”の活用による案内代行サービス提供が課題となっていました。

モビルスの提供する Visual IVR は、有人チャット(MOBI AGENT)、チャットボット(MOBI BOT)等と幅広い連携が可能であることに加え、他社 FAQ システムとの連携も可能であったことも、NTT ネクシアの掲げる“人×デジタル”の活用”の観点から評価され、案内代行サービス提供「ハロータップ」への導入が採択されました。

※2 コンタクトセンターのオペレーターおよびチャットオペレーターを指します。



Visual IVRにて「ハロータップ」内でお客様からのお問い合わせに適した対応導線を一元化し、ガイダンスおよびフローのビジュアル化を実現。

■ 導入の概要・展望について

「ハロータップ」は 2024 年 6 月より NTT ネクシアで、運用を開始いたします。複数のデジタルツール※3 の活用により、休日や業務時間外での対応※4 が可能になることでお客様満足度の向上が期待でき、問い合わせ対応の負荷軽減も可能となるため従業員満足度の向上にも貢献します。NTT ネクシアでのデジタルツールのパッケージ化により、従来よりも短い期間での導入をすることが可能になります。

モビルスでは、MOBI AGENT をはじめとする MOBI シリーズや、生成 AI や独自の AI 技術を取り入れたオペレーション支援 AI の MooA®等のソリューション開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化や CS(お客様満足度)、EX(従業員満足度)等の向上に取り組んでいます。NTT ネクシアの目指す”人×デジタル”の活用を支援し、顧客体験価値の向上を実現してまいります。

※3 ビジュアル IVR(Visual IVR)、有人チャット(MOBI AGENT)、チャットボット(MOBI BOT)および FAQ を指します。

※4 有人チャットは日中帯となります。

【モビルス株式会社について】

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011年9月

上場市場:東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

事業内容:コンタクトセンター向け SaaS プロダクト(モビシリーズ)などの CX ソリューションの提供

公式 HP:<https://mobilus.co.jp>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(<https://mobilus.co.jp/ir/irmail>)からご登録いただけます。



* 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

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS