

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022年7月15日

IT 周辺機器メーカーのエレコムに「MOBI シリーズ」「Visual-IVR」を提供。 「人を増やすのではなくソリューション見直し」により 効率的・効果的なコンタクトセンター運営再設計に着手

The Support Tech 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:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、エレコム株式会社(本社:大阪市中央区、取締役社長:柴田幸生)に、「MOBI シリーズ」「Visual-IVR」を提供したことをお知らせします。今回の提供では製品導入のみにとどまらず、モビルスがコンサルティングパッケージとして提供している「カスタマーサクセスプラン/サポート DX デザインメニュー」を採用し、顧客導線改善を含めたコンタクトセンター運営全体の再設計にも取り組み、センター運営の効率化・顧客満足度向上を目指します。

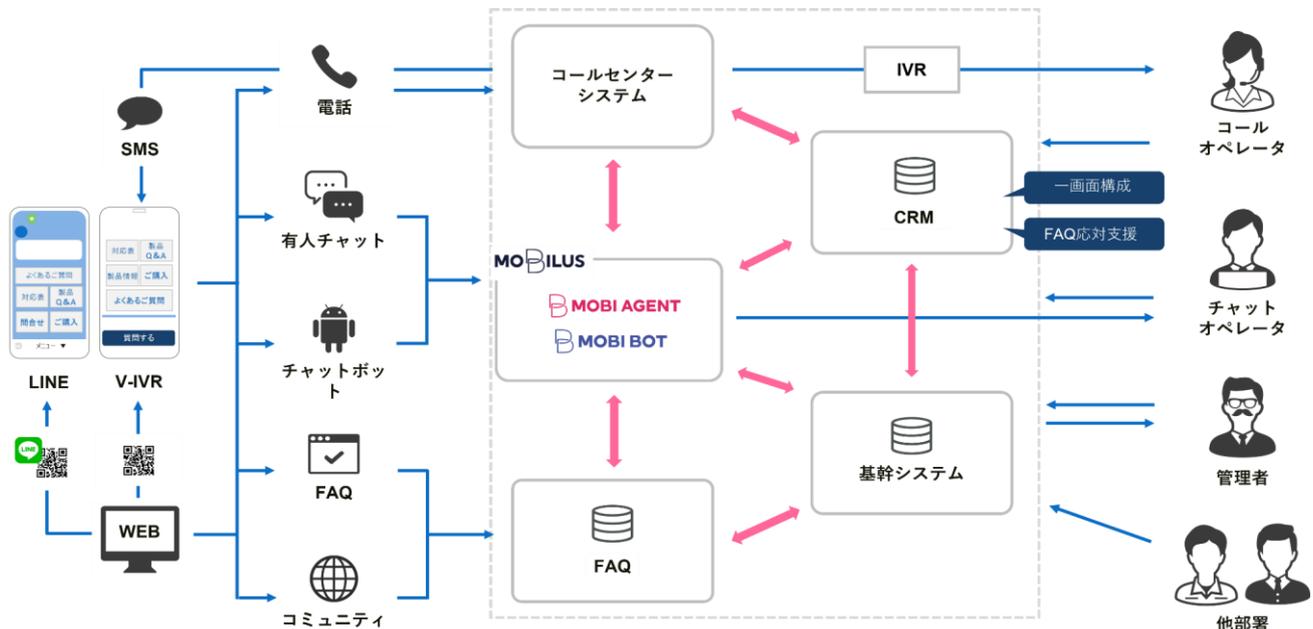
■ 導入背景

エレコムでは、これまでもコンタクトセンター運営を行い、お客さまに対して製品サポートを行っていました。しかし電話が集中した際にお待たせしてしまうことや、オペレータの対応負荷が高くなっていることを課題に感じていました。

■ 概要

モビルスの「カスタマーサクセスプラン/サポート DX デザインメニュー」を活用し、コンタクトセンター全体の運営改善案(図1)を策定。それをもとに「MOBI シリーズ」「Visual-IVR」を導入しました。オペレータの人員増や単体でのソリューション導入ではなく、全体導線の改善から着手したことにより、対応コストの削減、機会損失の防止の他、お客さまがお困りごとの際に、スムーズに課題解決に導くことができ、より効率的なセンター運営と顧客利便性の向上が期待できます。今後は応答率の改善や顧客満足度向上を目標に、「つながるコンタクトセンター」の構築を目指します。

(図1)モビルスのコンサルティングパッケージをもとに作成された改善案



(図2)「エレコム製品サポート」のインターフェイス



お客さまは PC またはスマートフォンより、
お客さま自身にとって利用しやすいチャネルを Visual-IVR を介し、LINE・Web(有人)チャット・電話から選択することが可能。
選択されたそれぞれのチャネルで、
有人チャット「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT」が動作します。

■ モビルスのコンサルティングパッケージ

モビルスでは、お客様窓口やコールセンターを現状分析の段階から支援し、企業や自治体・エンドユーザーにとって最適解となる顧客サポートを提案していましたが、2022年春にコンサルティングパッケージとして新しく「サポート DX デザインメニュー」の提供を開始しました。“サポート DX デザインメニュー”では、分析結果から現状を把握し、経営陣や DX 推進部門の戦略と連携しながら最適なチャネルを再設計します。今回の取り組みでは、下記プレスリリースで紹介している「カスタマーサクセスプラン」 「サポート DX デザインメニュー」のそれぞれ一部を採用し、改善案を策定しています。

2022年4月20日プレスリリース

チャットボット売上 No.1 のモビルス、分析の段階から支援する新メニュー カスタマーサクセスプラン“サポートDXデザインメニュー”を提供

<https://mobilus.co.jp/press-release/30706>

【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:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

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: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

オフィシャル HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

* 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