

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2022年7月20日

## キヤノンマーケティングジャパンのカメラ・インクジェット・ESET 製品お問い合わせに 「MOBI AGENT」「MOBI BOT」の提供開始。 ～顧客利便性向上、機会損失・応答コスト削減を実現し、 「いつでも簡単に、気軽に相談できる」サポートでお客様・企業双方のメリットを追求～

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:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、キヤノンマーケティングジャパン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:足立正親)に有人対応チャットシステム「MOBI AGENT」とチャットボット「MOBI BOT」を導入し、2022年7月1日よりサービスリリースされたことをお知らせします。

キヤノンマーケティングジャパンは DX 推進の取り組みの一環として、日頃から問い合わせの多い「カメラ」「インクジェットプリンター」「個人向け総合セキュリティソフト ESET」のお問い合わせ窓口に「MOBI AGENT」「MOBI BOT」を導入しました。これにより、問い合わせ集中時にオペレータが対応できない電話(以下「あふれ呼」)を防止し、電話と比較して同時対応件数が増加することで業務効率の改善を図ります。

またお客様が、修理発生時や操作方法が不明の際、お待たせすることなく対応することで、顧客利便性の向上を実現します。あわせて、チャット問い合わせ時にまずは有人チャットでオペレータが対応するため、お客様はスムーズな問い合わせが可能で、有人チャット対応完了後、チャットボットによる対応アンケートを実施することで顧客満足度の向上に繋がります。

### Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

#### Before

メール窓口があるが、即時対応ができない…

電話以外の窓口の即時対応で顧客利便性を向上させたい  
自動化で業務効率化を進めたい

電話は繋がりにくし、  
電話以外で聞きたいけど、  
メールは返事が遅くて不便…

メールはやりとりに  
時間がかかる…



お客様



オペレータ

#### After

カメラ/インクジェットプリンタ/ESET製品の

サポート業務をノンボイス化  
お問い合わせ時に有人チャットで対応

- 電話以外でも即時対応が可能となり、**利便性が向上**
- 有人チャットで対応するため、**問い合わせ選択肢に迷うことなくスムーズな問い合わせが可能に**

- 有人チャット対応後にチャットボットで対応アンケートを行うことで効率的な業務改善が可能に
- 電話対応と比較して同時対応件数が増加し、機会損失・応答コストを削減し**コンタクトセンター運営の効率化に貢献**



お客様



オペレータ

## ■ 導入背景・概要

キャノンマーケティングジャパンでは、お客さまにとって Web サポートが当たり前になっている流れの中で、顧客利便性向上を最大の目的とし、コンタクトセンター業務の DX 推進を検討してきました。利便性向上だけではなく、電話集中時のあふれ呼やコンタクトセンターの業務効率化による応対コストの削減も外せないポイントです。

### 【DX 化検討のポイント】

- ① 顧客利便性の向上 – いつでも簡単に問題解決
- ② 今まで接点が薄かった層との接点強化 – 電話離れしている年代の顧客にも利用しやすい
- ③ 効率運営によるセンター運営コストの削減 – コール削減と生産性向上

検討ポイントにフィットしたサポートがチャットであると考え、まずは問い合わせの多い「カメラ」「インクジェットプリンター」「ESET」のお問い合わせ窓口に「MOBI AGENT」「MOBI BOT」を導入。従来の電話やメールに加え有人チャットによるサポートを開始しました。

有人チャットでオペレータが”人に寄り添う対応”をし、対応完了後、チャットボットによる対応満足度アンケートを実施することで、さらなる顧客満足度の向上に繋がります。

今後有人チャットのお問い合わせ内容をしっかりと分析し、お客さまに役立つチャットボットを展開していく計画です。

お客さまがいつでもより気軽に相談でき、自己解決のチャンスを増やすことで、CX の向上と効率運営によるコスト削減へとつなげていきます。段階的に対象製品やチャット導線も増やし、サポートを通じてお客さま・会社の双方へのメリットを追求します。

### 【運用の流れ】

- ・ 「カメラ」「インクジェットプリンター」「ESET」のチャットお問い合わせ窓口にお客さまが問い合わせを行う
- ・ まずは「MOBI AGENT」を通してオペレータがチャットで対応。お客さまのお問い合わせ内容ヒアリングを行う
- ・ 対応完了後、二次対応として「MOBI BOT」を通して対応満足度アンケートへご案内

※オペレータの一次ヒアリング内容は自動で「MOBI AGENT」の管理画面上に履歴が残る。

※「MOBI BOT」を通してオペレータの日々の「対応満足度アンケート」を収集。効率的な対応改善が可能。

## ■ 製品情報

### 【MOBI AGENT】

「MOBI AGENT(モビエージェント)」は、コンタクトセンターのオペレーションに最適化した、自動対応チャットサポートツールです。「チャットボットと有人対応のハイブリット運用が可能」「Web/LINE など自由な顧客インターフェース」などの特徴をもち、スーパーバイザー・オペレータが最も高いパフォーマンスを上げられるよう機能の開発を行っています。また新型コロナ対策を含めた BCP 対策、オペレータ採用の改善、働き方改革によって、顧客サポートの在宅化・テレワーク化が進んでいます。在宅業務の課題である労務管理、情報セキュリティ、品質管理の維持・向上の支援機能も充実しています。

製品ページ <https://mobilus.co.jp/solution/agent>

### 【MOBI BOT】

「MOBI BOT(モビボット)」は、導入企業のニーズに応じて国内外有数の AI エンジンを選択することが可能です。一問一答型からシナリオ型対応まで幅広い範囲をカバーし、外部システムとの連携を可能にするオールマイティボットで、4年連続売上シェア1位を獲得しています。

製品ページ <https://mobilus.co.jp/solution/bot>

## 【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](mailto:pr@mobilus.co.jp)(広報担当)までお問い合わせください

**MOBILUS**