News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 7 月 26 日

2022 年 8 月 2 日、
パーソルワークスデザインの開発した「AQchat」の提供開始
～コールセンター業界初の機能で有人チャットの応対品質向上を実現～

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、総合人材サービスのパーソルグループで、BPO、ヘルプデスク/コールセンターのアウトソーシングなどを手掛けるパーソルワークスデザイン株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：平林由義）が開発した「AQchat（エーキューチャット）」の提供を開始したことをお知らせします。「AQchat」は有人チャットの応答内容を自動で品質評価を行い、さまざまなモニタリングレポートの活用が可能。それにより有人チャットのさらなる応答品質向上が期待できます。有人チャット対応に特化した自動品質評価システムは、国内コールセンター業界初となります。

■ 背景、抱えていた課題

お客さま接点に伴うコンタクトチャネルのデジタル化として、今後有人チャットは増えていくと予測されています。またコールセンターが抱える運営上の課題は、1位「オペレータ 1 人当たりの生産性」、2位「品質向上」と言われています。その一方でオペレータの品質管理を人手のみで行う場合、サンプリング件数や評価サイクルに限界が生じる懸念があるため、有人チャットの品質管理を自動化/最適化できるソリューションが求められていました。

■ 概要

AQchat は、オペレータの有人チャット対応内容を自動で品質評価を行い、様々なモニタリングレポートを出力できる「有人チャット自動品質評価システム」です。また現在はモビルスの有人チャット「MOBI AGENT」でのみ動作確認をしております。

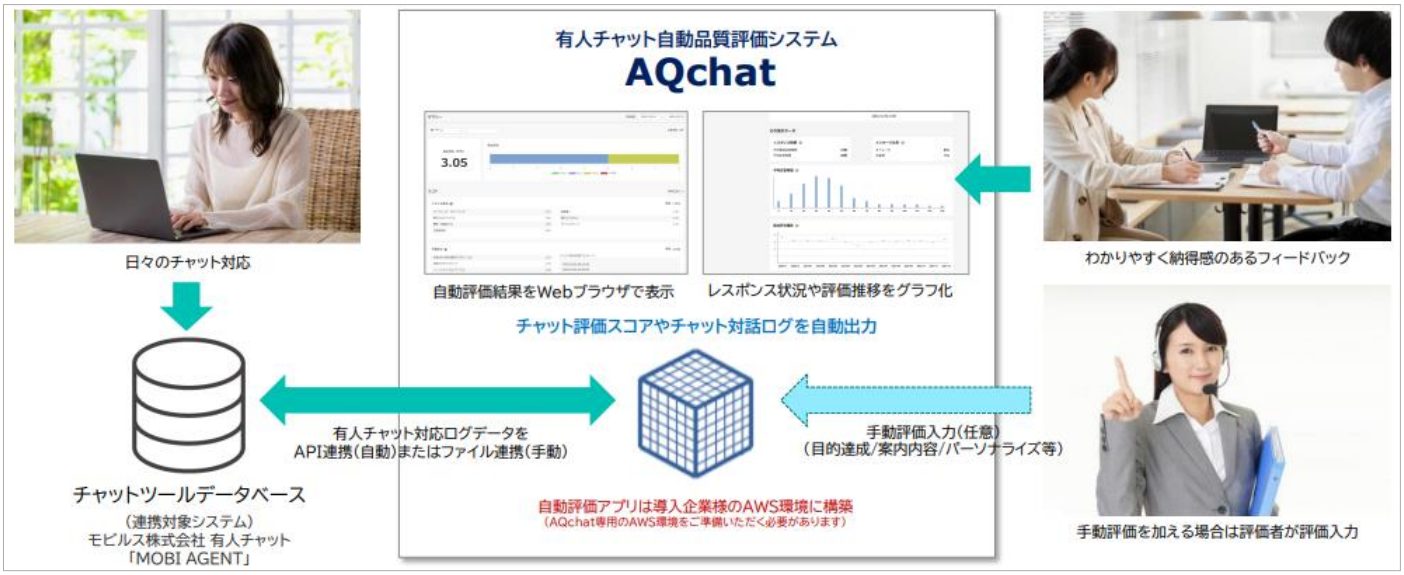


図1　AQChat 運用イメージ

有人チャット特有のレスポンス面（応答時間）についても自動で評価できることに加え、
評価者による 手動評価および評価コメントの入力にも対応。
オペレータに対し、わかりやすく納得感の あるフィードバックを行うことによってお客様満足度向上をサポートします。

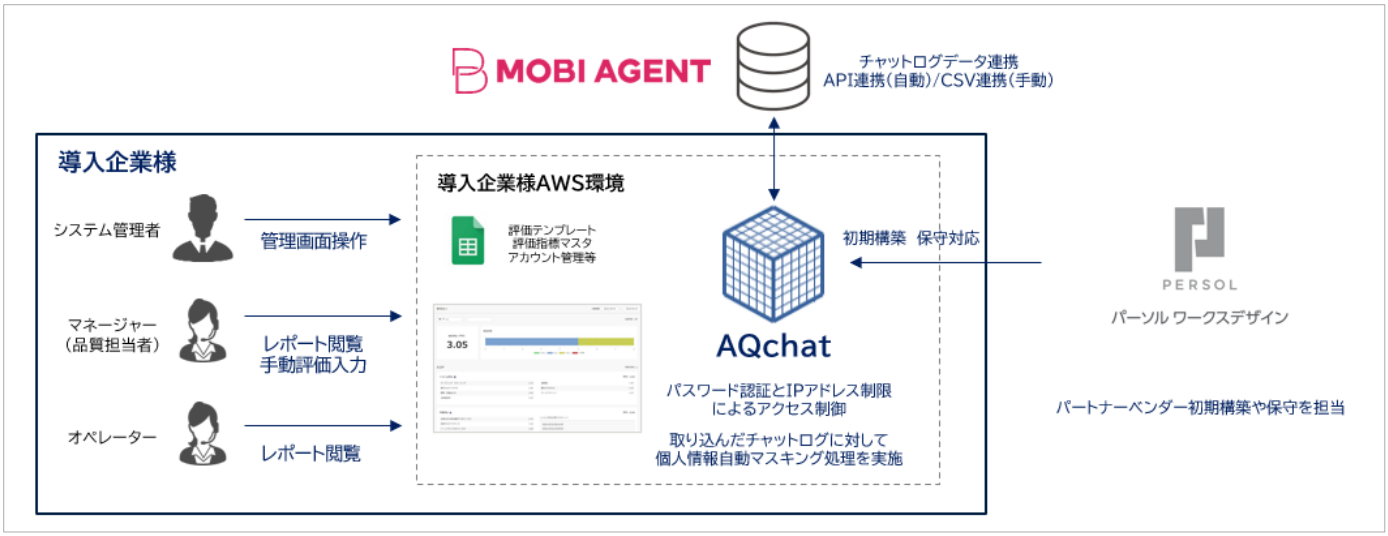


図2 システム利用イメージ

AQchat は AWS 環境で動作することを前提としたシステムです。
ご利用いただく際は導入企業様 に AQchat 専用の AWS 環境を開設していただく必要があります。

【AQchat 特徴】

1. 有人チャット対応の応対品質評価(全量評価)を自動化
2. 組織単位や個人単位でモニタリングレポートを出力可能
3. 有人チャット特有の指標である応答時間も自動で評価
4. 評価者による手動評価と評価コメント入力にも対応可能

【期待できる効果】

コールセンター業務の DX による業務効率化で、CX(顧客体験)・EX(従業員体験)向上に貢献

1. 品質管理業務の DX 化による業務効率化および最適化によって評価者は「人でなければできない評価」に集中できるようになり業務を最適化できます。
2. 有人チャット対応全体の品質向上による CX 向上
   全量評価により品質課題を網羅的に把握できることで品質改善および CX 向上をサポートします。
3. 公平で納得感があるフィードバックによる EX 向上
   一定の評価基準で公平な評価が行われるため、オペレータの納得度も高まり EX 向上に繋がります。

【製品情報】

AQchat サービスに関する詳細は下記ご覧ください
https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/aqchat/

【担当メッセージ】

モビルス株式会社
執行役員 / セールス＆マーケティングディビジョン長 柏原学

企業のお客さま窓口やコンタクトセンター(コールセンター)を始めとした顧客サポート現場は、「ポストコロナ」社会でのコミュニケーション手段の変化や働き方の多様化、「2050 年問題」と言われる高齢化社会・労働力人口の減少などに備えて、対応すべき課題が増えていくことが予測されています。
課題対応のためにコンタクトセンターの DX による業務効率化を推進しつつも、同時に、応答品質などの CX およびセンターで働く人々の EX は維持・向上させていかなくてはなりません。
今回のパーソルワークスデザイン株式会社が開発した「AQchat」は、これまで多くを人で行っていたオペレータの品質管理の限界を超えていくもので、DX の推進にとどまらず CX・EX の向上も期待できます。
わたしたちモビルスは、今回の「AQchat」提供を通して、今後3年後、5年度のカスタマーサポートはどうあるべきか、顧客サポート自体のあり方を提案していき、さらなる顧客企業の企業価値やそこで働く人のEX向上、そしてエンドユーザーとなるお客様の体験価値向上を目指していきます。

【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	：	代表取締役社長　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
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
上 場 市 場		東京証券取引所　グロース（証券コード:4370）
オフィシャル HP	：	https://mobilus.co.jp/
I R 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）までお問い合せください