

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2022年10月7日

## マネーパートナーズのチャットサポートに「MOBI シリーズ」の提供開始 ～効率的な AI 教師データ管理と継続的な学習で、 金融商品の問い合わせ回答時間・回答精度の向上を目指す～

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、株式会社マネーパートナーズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:福島秀治)の24時間チャットサポートに「MOBI シリーズ」が採用され、10月5日(水)より運用開始されたことをお知らせします。本サービスの運用開始は、FX・商品CFD取引・証券取引・暗号資産 CFD 取引などを取り扱う株式会社マネーパートナーズの従来のチャット問い合わせ方法を進化させ、CX(顧客体験)や顧客満足度の向上に貢献するものとなります。

### ■ 背景

これまで株式会社マネーパートナーズでは、オペレータによる対応と AI が対応する24時間チャットサポートを実施していました。しかし AI による対応では、利用者が選択肢の中から1つずつ選ぶことで、回答へたどり着く方法を採用していたため、回答までに時間がかかることや、回答精度の課題から利用者の満足度が低くなっていました。

### ■ サービス概要

チャットボットの AI 回答精度の改善や引き続きのオペレータ対応を提供するため、MOBI シリーズである有人チャット「MOBI AGENT」チャットボット「MOBI BOT」「MOBI BOT console」が採用されました。「MOBI BOT console」は、チャットボット向けの AI 教師データ管理、継続的な学習(チューニング)を支援する MOBI BOT のオプション機能です。これにより、AI チャットボットのチューニングがより効率的に行われ、お客様の質問への回答時間短縮や回答精度向上を実現することができます。また、チャットボットでは対応できない範囲の問い合わせには以前から好評のオペレータによるチャット対応を引き続き提供できます。

提供開始日:2022年10月5日(水)

対応時間:AI チャットボット/原則 24 時間対応、オペレータ/月～金 9:00～18:00

今後もモビルスでは、SupportTech を通して CX や満足度向上に取り組んで参ります。

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

MOBILUS