

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 11 月 2 日

小林製薬「お客様相談室」にチャットボット「MOBI BOT」を提供！ FAQ データー一元化とチャットボットシナリオ管理更新の自動化により 自己解決率向上に貢献

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:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、小林製薬株式会社(本社:大阪府中央区、代表取締役社長:小林章浩)のお客様相談室チャット問い合わせ対応に「MOBI BOT」を導入し、FAQ 管理システムとチャットボットシステムを連携させることで FAQ データー一元化とチャットボットのシナリオ更新が自動化されたことをお知らせします。これは、お客さまの自己解決率向上に貢献するものとなります。

■ CS 向上のため、自己解決ニーズへの対応を追求

これまで小林製薬のお客様相談室では、電話での問い合わせは減少し、その反面 FAQ サイトのアクセスが増加していました。お客さまの自己解決ニーズは高まっている一方で、FAQ サイトでの解決率に課題がありました。

そこで、解決率が低い主な要因となっていた「医薬品の服用に関する問い合わせ」について 2021 年 12 月より、有人チャット「MOBI AGENT」を導入し、医薬品の併用相談サービスを開始しました。また、サービスリリース後3ヶ月間は、モビルスのカスタマーサクセスプラン「運用改善サポート」も導入。改善を重ねることでお客さま満足度 97%※を達成しました。その一方で有人チャットでの対応時間も限られていたため、お客様が問い合わせをしたいと思ったときに対応できないことには課題がありました。

※「お客様相談室」有人チャットサポート利用者へのアンケートにより

■ サービス概要

モビルスでは、昨年提供した有人チャット「MOBI AGENT」に加え、お客様の自己解決ニーズに対応するため、今回新たにチャットボット「MOBI BOT」を提供しました。

チャットボット構築にあたり大きな課題は、元からあった FAQ サイトの管理更新工数にチャットボット FAQ 管理更新が追加されると、2重管理となり管理工数が増大する点でした。

この課題解消のため、モビルスでは、FAQ 管理システムとチャットボットシステムを連携させることで、FAQ データの一元化とチャットボットシナリオ管理更新の自動化を実現し、チャットボットの管理・更新にかかる工数削減を行いました。

またお客さまにとっては、チャットボットの導入によりチャット対応時間が拡大し、自己解決率の向上が見込めます。今後は 2022 年内に医薬品以外の製品へのお問い合わせにも有人チャット・チャットボットで対応を拡大予定です。

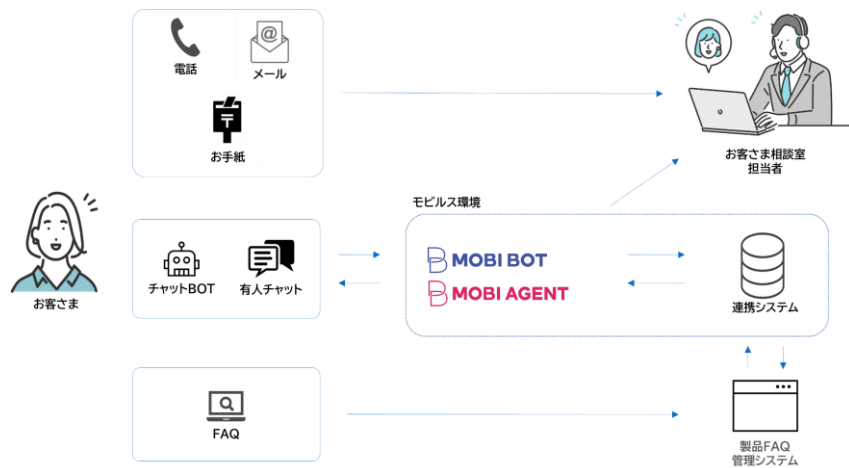


図1 サービス概要図

チャットボットと製品 FAQ 管理システムを連携させることで、FAQ とチャットボットの管理更新の一元化を実現

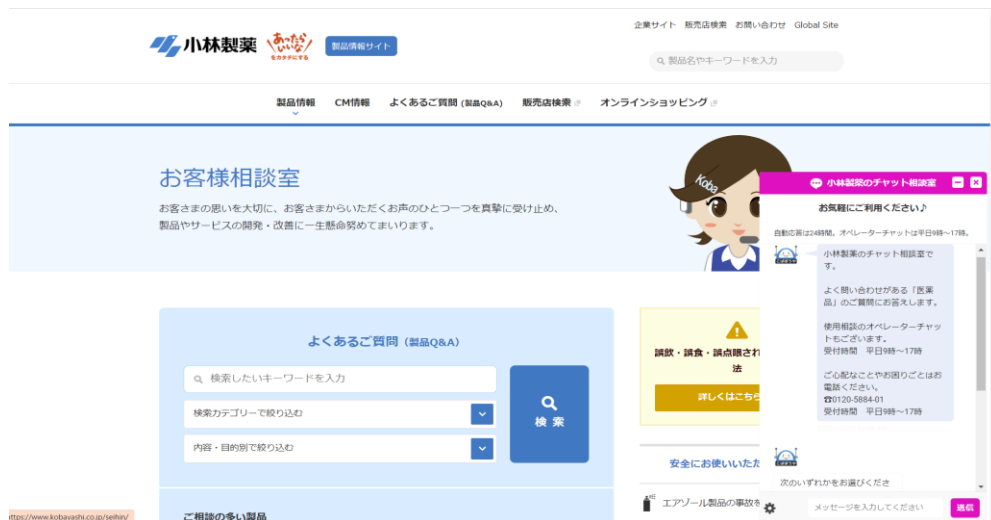


図2 小林製薬チャット画面

小林製薬 Web サイトの「お客様相談室」にチャット画面を設置

(対応時間) チャットボット自動応答: 24時間対応、オペレータ有人チャット: 平日 9 時～17 時

■モビルスのカスタマーサクセスプラン「運用改善サポート」

モビルスでは、「導入前フェーズ」「導入直後」「運用改善フェーズ」の 3 段階でカスタマーサクセスプランをご用意しています。ソリューション導入前の診断サービスから運用改善の PDCA まで、お客さまの課題・ニーズに基づいたサポートを行います。今回の「運用改善サポート」は、例えば「製品の使い方、チャットボットのシナリオ、有人チャットの運用」など、KPI に基づいた運用改善のアドバイスをお客さまの ROI 向上につながるように行います。

「運用改善サポート」でのサポート内容例

<初回>

- ・ヒアリングミーティング

(進め方、定例会、レポートの説明)

<月次>

- ・定例会の実施(月1回)

- ・利用状況分析レポート

(問い合わせログ、利用量、トレンドの分析)

- ・運用改善レポート

(導線やシナリオ、運用方法などの改善提案)

【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

※2022 年 10 月 24 日より下記新オフィスにて主な業務を行っております。

11 月 29 日に新オフィスの本店登記を行う予定です。

(新オフィス所在地) 〒105-0023 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