

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024 年 1 月 11 日

株式会社ファンケル「カスタマーサポート」のチャットシステムに モビルスの「MOBI AGENT」,「MOBI BOT」を採用。

～定期お届けサービスの変更など従来の電話対応から有人チャットでも手続きが可能に～

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：東京都港区、代表取締役社長：石井智宏）は、株式会社ファンケル（本社：神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員 CEO：島田和幸）の「カスタマーサポート」において、この度新規でファンケルカスタマーサポート専用 LINE 公式アカウントを開設し、お問い合わせシステム（以下「本サービス」）を開発したことをお知らせいたします。これにより従来の定期変更などの手続きが LINE 公式アカウント上で可能※1となります。

※1 本サービスは、2024 年 1 月 11 日（木）より開始いたします。変更手続きは営業時間内での有人オペレーター対応のみとなっております。一部手続きが出来ない内容もございます。

■ 背景、期待できる効果

ファンケルでは化粧品やサプリメントなど定期便利用のお客様が多く、変更や停止などは、従来電話とマイページで手続きの案内を行っていました。しかしマイページの ID・パスワードを忘れてしまったなどでログイン出来ないお客様からの問い合わせも多く、その際は電話での案内に集約していました。昨今はチャットでの問い合わせを望まれるお客様も増えており、お客様が問い合わせしやすいチャネルを模索していました。

そこで、今回従来の LINE 公式アカウントとは別にカスタマーサポート専用の LINE アカウントを開設する事により、問い合わせ導線を改善しつつチャットボットを経由して本人特定を行い、さらに有人チャットによるサポート対応することで LINE や Web チャットでも個々のお客様のご要望に応じて手続きを行えるようになりました。

電話以外でのサポートチャネルを追加することでお客様の利便性の向上、ならびに顧客満足度を高める効果を期待しています。

■ サービス概要

本サービスは、チャットボット MOBI BOT、有人チャットシステム MOBI AGENT と入力フォーム及び FAQ システムを連携することにより、「LINE 公式アカウント上での本人特定」および「お問い合わせの自動化」を実現します。

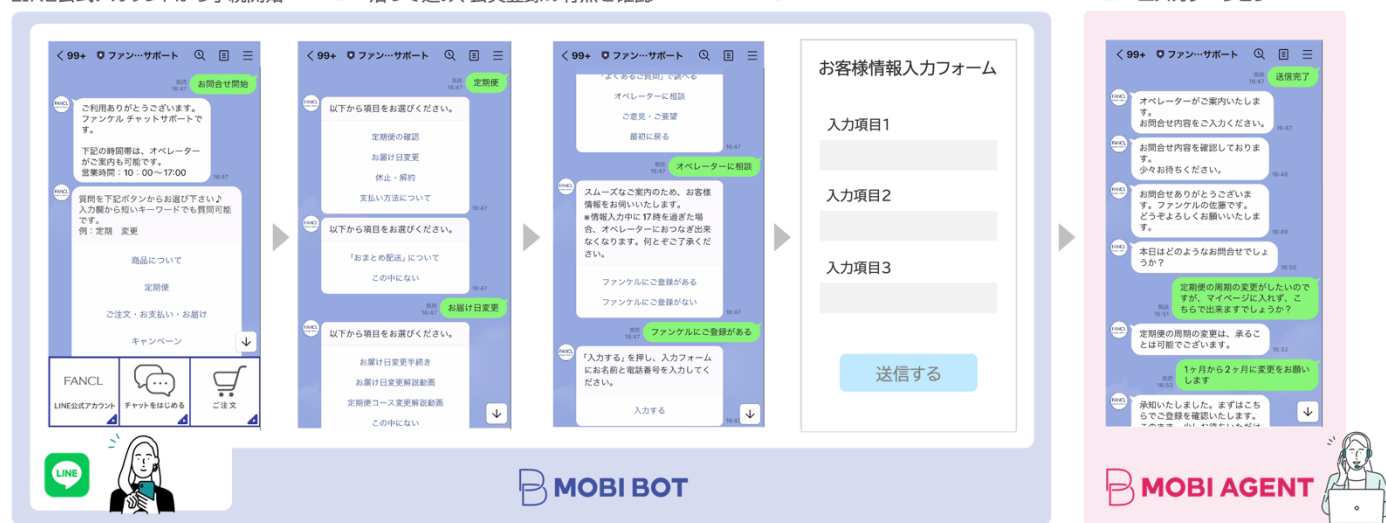
「LINE 公式アカウント上での本人特定」イメージ画面

カスタマーサポート専用
LINE公式アカウントから手続き開始

1 定期便についてのシナリオチャットボットに沿って進み、会員登録の有無を確認

② 専用フォームにて本人特定

3 有人才オペレーターへの エスカレーション



※画面はイメージのため、実際の画面とは異なる場合がございます。

※画像はイメージのため実際の画面とは異なる場合がございます。

【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: 〒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://mobilys.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

