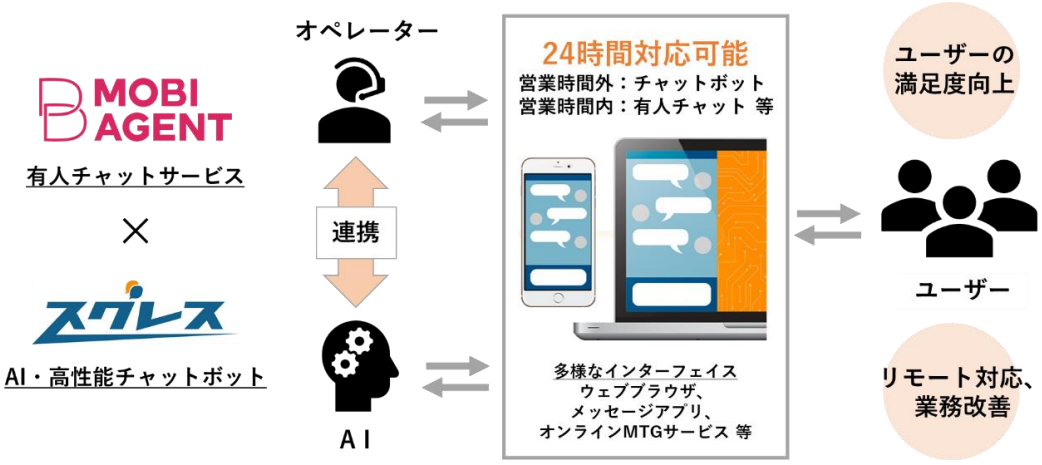
報道関係者各位

News Release

2021 年 7 月 1 日
モビルス株式会社
株式会社 ALBERT（アルベルト）

モビルスの有人チャットサービスと ALBERT の AI チャットボットの連携によりサービス品質の向上を実現
～クライアントの DX 促進と顧客満足度向上を支援～



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、以下 モビルス）と株式会社 ALBERT（アルベルト、本社：東京都新宿区、代表取締役社長：松本壮志、以下 ALBERT）は、有人チャットサービス「MOBI AGENT」と AI・高性能チャットボット「スグレス」を連携させ、7 月 1 日よりサービス提供を開始します。これにより、チャットボットとオペレーターによるシームレスな対応が可能となりユーザーの満足度向上と業務効率化を目指します。また、両社のネットワークを活用した販売チャネルの拡大を推進します。

■取り組みの背景

昨今、リモートワークの浸透や EC サイトを通じた買い物の増加などニューノーマルな生活や働き方への移行に伴いコミュニケーション手段が大きく変化する中、業務効率化・生産性向上を目的とした非接触型サービスやデジタル変革（DX）への需要が高まっています。

モビルスは、企業のコンタクトセンターや自治体向けに、チャットから電話までサポート領域を幅広くカバーするソリューションを開発し、200 社以上に導入されています。主力製品の「MOBI AGENT」は、AI チャットボットとオペレーターによるチャット対応のスムーズな連携が特徴のチャットシステムです。

一方、ALBERT が提供する AI・高性能チャットボット「スグレス」は、AI と独自の「自然言語処理エンジン」を搭載しており、自動学習機能により誰でも簡単に精度向上が可能です。2017 年 4 月のサービス開始以来、BtoC 企業に留まらず自治体など業種業態を問わず幅広い業界に導入されています。

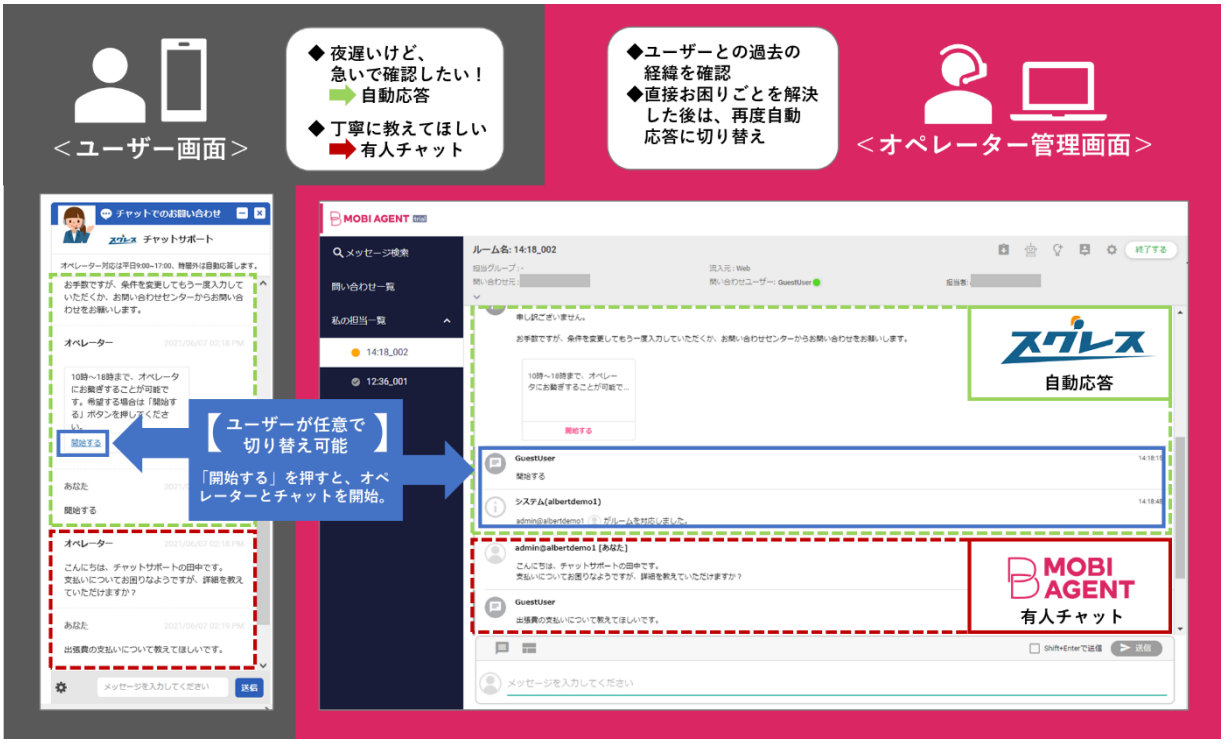
今回の連携により、例えばスグレスの高精度な FAQ 回答が MOBI AGENT 上で利用可能になるなど、スグレスの強みを活かし、チャットボットとオペレーターの連携が可能となり、ユーザーの満足度向上だけでなく、オペレーター業務の効率化や利便性向上につながります。また、両社のネットワークを活用することで販売チャネルを拡大し、サービス導入の推進を図ります。

■サービス概要

【特徴】

・チャットボットが 24 時間 365 日、問合せに自動応答。

・オリジナルの「自然言語処理エンジン」が搭載されており、ユーザーの意図を瞬時に判断し、適切に回答。さらに、最適な回答を AI が自動で学習し回答精度を向上させるため、メンテナンスの手間がかからない。



【使用用途（例）】

顧客・法人向け窓口業務のコスト削減 ／ 社内ヘルプデスクの効率化 ／
ナレッジの蓄積と実践的な活用／サービス利用ユーザーのロイヤリティ向上　など

【サービスに関するお問合せはこちら】

・MOBI AGENT：https://mobilus.co.jp/contact

・スグレス：https://www.albert2005.co.jp/sugures/contact/

■サービス紹介

・MOBI AGENT（モビエージェント）（https://mobilus.co.jp/solution/agent）：

MOBI AGENT は、コンタクトセンター向けチャットシステムです。ウェブサイト上のチャット小窓や、LINE・Facebook Messenger などのメッセージングアプリなど多様なインターフェースと連携できるほか、FAQ システムや AI(人工知能)との接続によって、自動応答とオペレーターによる有人応答のハイブリッド対応をシームレスに実現できます。また、CRM や RPA など外部システムとの連携を得意にしています。

・スグレス（https://www.albert2005.co.jp/sugures/）：

スグレスは、人工知能（AI）を搭載した高性能チャットボットサービスです。オリジナルの自然言語処理エンジンを搭載し、問い合わせ自動応答機能や自動学習機能により、簡単な導入・運用で回答精度を向上します。また、LINE をはじめ様々なツールと連携でき、ユーザー毎に最適化されたコミュニケーションを実現することが可能です。

■今後の展望

今後、両社の持つサービスの強みを掛け合わせ、さらに利便性の高いサービスの提供を推進するとともに、両社の営業基盤を活用したサービス導入の拡大に取り組みます。

■モビルス株式会社

所　在　地　　：東京都品川区西五反田 3-11-6
設　立　日　　：2011 年 9 月
代　表　者　　：代表取締役社長　石井智宏
事 業 内 容　　：人工知能とモバイル技術を活用した、
　　コミュニケーションと IoT ソリューションの開発
U　R　L　　：https://mobilus.co.jp/

■株式会社 ALBERT

所　在　地　　：東京都新宿区北新宿 2 丁目 21-1
設　立　日　　：2005 年 7 月 1 日
代　表　者　　：代表取締役社長　松本壮志
証券コード　　：3906（東京証券取引所マザーズ）
事 業 内 容　　：データソリューション事業
　　AI 活用コンサルティング / ビッグデータ分析 /
　　AI アルゴリズム構築とシステム開発・運用 / AI を用いた独自プロダクトの提供 /
　　データサイエンティストの育成支援
U　R　L　　：https://www.albert2005.co.jp/

【本リリースに関するお問い合わせ先】

■ モビルス株式会社　広報担当　細川・甲賀
Tel：03-6417-9523　Mobile：080-7069-5981（細川直通）Mail：pr@mobilus.co.jp

■ 株式会社 ALBERT　経営戦略部　鈴木
TEL：03-5937-1389　Mail：press@albert2005.co.jp