2021年5月31日

各　位

会 社 名 株式会社ジーネクスト
代表者名 代表取締役　横治　祐介
（コード番号：4179　東証マザーズ）
問合せ先 取締役CFO 三ヶ尻　秀樹
（TEL. 03－5962－5170 ）

チャットシステム「MOBI AGENT」との連携に関するお知らせ

当社の顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」は、モビルス株式会社（以下「モビルス」）が提供するチャットシステム「MOBI AGENT」と連携を開始したことをお知らせいたします。

記

1．背景と目的

企業のお客さま相談室やコンタクトセンターを始めとした顧客対応窓口では、人に頼ったオペレーションや、複数の管理システムの併用などにより、業務の属人化や煩雑化が課題でした。また、クレーム対応などストレスの高い仕事内容を背景に、オペレーターの採用難や離職率の高さといった、人手不足の問題も深刻となっております。

当社は、顧客起点の情報収集・活用方法を仕組化する顧客対応DX（デジタルトランスフォーメーション）プラットフォーム「Discoveriez」を開発・提供しており、電話・メール・チャットなど様々なチャネルと連携可能で、これまでアナログで処理していた顧客の声をデジタル化し、VOC*の一元化を実現しています。また、可視化した「顧客の声」から経営課題を設定でき、 全社で統一された危機管理・品質管理ができることが高く評価されており、これまでに小売や食品メーカーを中心に数多くの大手企業への導入実績があります。

*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

一方、モビルスは、「テクノロジーで顧客サポートを新しく。」をミッションに掲げ、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。

この度の「Disoveriez」と「MOBI AGENT」の連携により、顧客対応における業務負荷や人手不足などの課題解決をサポートすることに加え、問い合わせ対応のオムニチャネル化とあらゆるデータの一元管理によるデジタル推進を加速してまいります。また、本連携を通

じて、チャットシステムでの顧客対応において企業とお客さま双方の満足度向上を図るべく、機能の拡充を積極的に進めるほか、利用シーンのさらなる拡大を目指してまいります。

※それぞれのサービス概要や特徴は、本日共同発表したプレスリリースよりご確認ください。
URL：https://www.gnext.co.jp/information/205/

２．モビルスについて

モビルスは、テクノロジーで顧客サポートを新しくする The Support Tech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット（自動応答）と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI AGENT」やチャットボット「MOBI BOT」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE」、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行なっています。モビシリーズは 200 社以上に導入実績があり、3 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました。

■会社概要
社名：モビルス株式会社
代表取締役社長：石井　智宏
設立：2011 年 9 月 16 日
本社：東京都品川区西五反田 3-11-6　サンウエスト山手ビル 5F
事業内容：人工知能とモバイル技術を活用した、サポート領域の AI ソリューション開発
Web：https://mobilus.co.jp/
オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」：https://mobilus.co.jp/lab/

以　上