報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 11 月 7 日

損保ジャパンのモバイルデバイス向け代理店システム「モバイル！ＳＯＭＰＯ」にチャットシステム・連携システムを構築、提供を開始！

～お客さまは「好きな時に」「安全なセキュリティ環境で」連絡可能に～

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、損害保険ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：白川儀一、以下「損保ジャパン」）のモバイルデバイス向け代理店システム「モバイル！SOMPO」に「MOBI AGENT」を活用したチャットシステムおよび連携システムの構築を行い、2022 年 9 月に提供開始されたことをお知らせします。

■ 背景、目的

損保ジャパンは、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指し、お客さまのニーズに応え絶えず進化していくための重点取組みの一つとして「デジタル技術の活用」を掲げ、デジタル技術とヒューマンスキルの融合により、お客さま体験価値の向上に取り組んでいます。

この取組みの一環として、「教えて！SOMPO」（2019 年 10 月）、「モバイル！SOMPO」（2021 年 2 月）を提供し、代理店から高い評価を得てきました。一方で、お客さまへの連絡は電話連絡が中心であったため、お客さまにとって都合の良いタイミングでご連絡することが難しいという課題がありました。また一部のお客さまからの要望により、代理店が個人アカウント LINE で対応する際にセキュリティ観点から個人情報のやり取りに懸念がある、という点も課題でした。

そこでこの度「モバイル！SOMPO」に、LINE を活用しお客さまと代理店がチャットで安全にやり取りできる新機能「チャット機能」等[1]を追加しました。

[1]このたび「モバイル！SOMPO」に追加された新機能は「チャット機能」と「顧客情報照会機能」となります。各機能詳細については、損保ジャパンプレスリリースをご参照ください URL: https://www.sompo-japan.co.jp/-/media/SJNK/files/news/2022/20221104_1.pdf?la=ja-JP

■システム概要

モビルスでは、「モバイル！SOMPO」の新機能である「チャット機能」のうち、「MOBI AGENT」を活用したチャットシステムおよび「モバイル！SOMPO」連携システムを、損保ジャパンの AWS Cloud 上に構築しました。

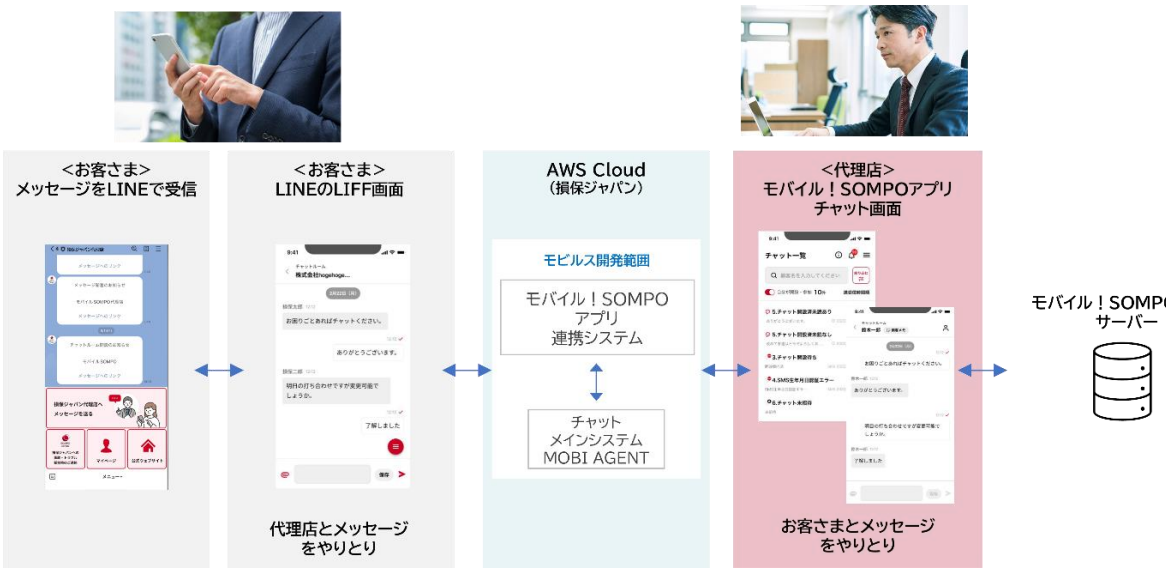

図1　モビルス開発範囲とシステム概要図
お客さまは代理店から案内されたLINE公式アカウント「損保ジャパン代理店」アカウントを
友だち追加していただくことで、代理店とのチャットが可能になります。

今回のシステム連携により、「モバイル！SOMPO」上の「<代理店>チャット画面」に入力したメッセージが、「<お客さま>LINE の LIFF 画面」に着信し、お客さまの LINE トーク画面上に新着メッセージを受信したことを知らせることができるようになりました。これにより、お客さまが都合の良いタイミングで代理店のメッセージを確認、返信などのやり取りを行うことができるようになります。
LINE 公式アカウント「損保ジャパン代理店」の新設により、各代理店は個人アカウントではなく統一された LINE 公式アカウントを利用してお客さまにご連絡できます。お客さまはメッセージを「<お客さま>LINE の LIFF 画面」でやりとりできることで、セキュリティ懸念の払しょくに貢献します。

今後もモビルスでは、The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを通して、CX(顧客体験価値)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
※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)までお問い合せください