報道関係者各位

モビルス株式会社
2022 年 11 月 8 日

『MOBI VOICE』の PBX 連携開始！

～ボイスオペレーション効率化でコンタクトセンター運営コスト削減へ～

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、企業のコンタクトセンターや自治体向け SaaS プロダクトである AI 電話自答応答システム『MOBI VOICE』において PBX 連携サービス（以下「本サービス」）を開始したことをお知らせします。
また『コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2022 in 東京』（11 月 10 日・11 日開催、以下「本カンファレンス」）のセミナーに代表石井が登壇し、「成功事例で読み解くボイスボット活用術～自動応答からボイス基幹インフラ連携まで効率化の要点整理～」というテーマで講演、ボイス基幹インフラ連携や電話転送を活用したボイスボット活用法について解説致します。また本カンファレンス開催期間中、ブース No.3C-20 にてブース出展致します。

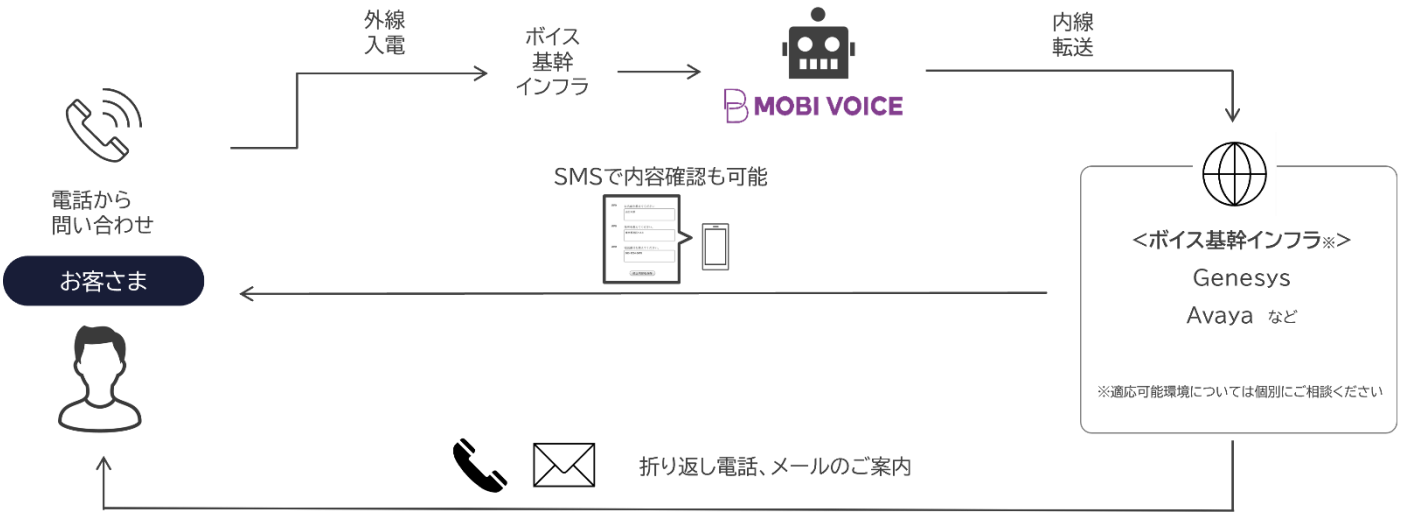

図1　PBX 連携によるボイス・ノンボイス連携イメージ

■ボイスオペレーション効率化でコンタクトセンター運営コスト削減へ

『MOBI VOICE』の PBX 連携により、ボイスオペレーションにおけるコンタクトセンター運営コスト削減が期待できます。
本サービスによる内線転送でMOBI VOICE を活用し、たとえばシナリオ型誘導のほか「ヒヤリング内容によるルーティング」「オペレータ着信前のプリヒヤリングタスクの実施」「定型フロー時の手続き自動化」など応対シーンが広がり、ボイスオペレーションの効率化が可能となります。
またノンボイスオペレーションや外部システムとの連携より、スムーズなノンボイスへの誘導やオペレータ業務効率化に貢献します。

本サービスは、すでに国内大手企業との連携構築中で、2023 年の運用開始を予定しています。

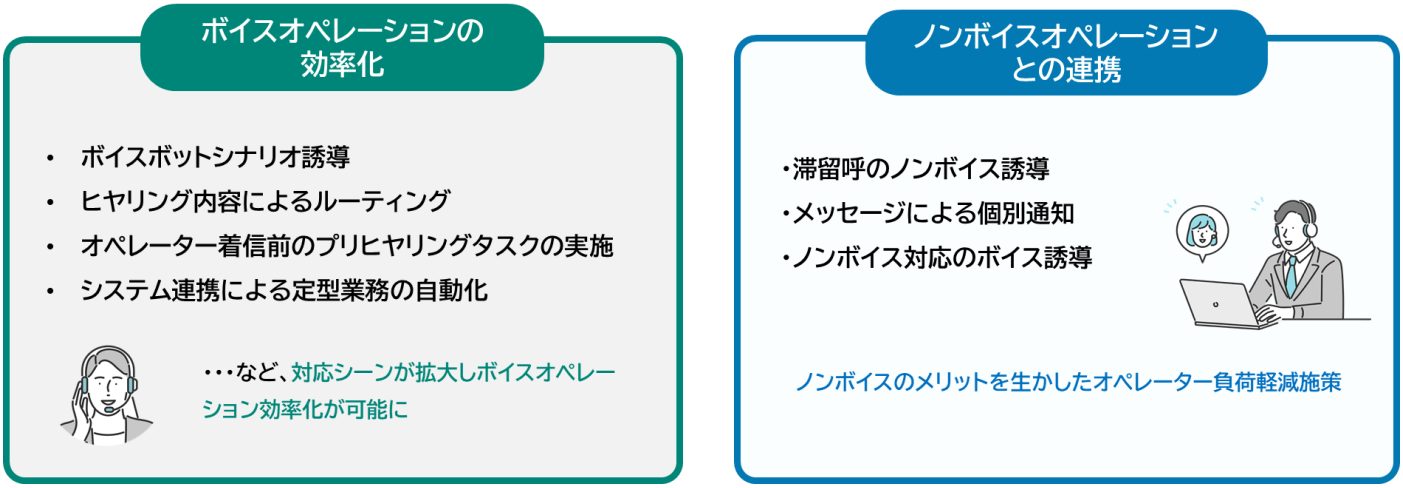

図2 「MOBI VOICE」の PBX 連携

■ セミナー概要

テーマ:

成功事例で読み解くボイスボット活用術
～自動応答からボイス基幹インフラ連携まで効率化の要点整理～

コールセンターや企業の問い合わせ対応窓口では、対応コストの圧縮や将来的な人材不足を見越して、対応業務の効率化が課題になっています。特に電話対応業務の運用改革は、「問い合わせは電話が中心」という理由でノンボイス中心に SHIFT できない企業もまだ多く、頭を悩ませる重要課題の一つです。
本講演では、基本の自動応答以外にも、ボイス基幹インフラ連携や電話転送を活用したボイスボット活用法について事例を交えながら解説します。

講師:

モビルス株式会社
代表取締役社長　石井 智宏



[講師プロフィール]
ソニー株式会社にて11年間ラテンアメリカにおけるセールスマーケティングに従事し 5 カ国のエスカレーションコールを受け取る電話セールスセンターの構築を担当。その後、国内投資ファンドでコールセンターシステムの導入・運営を担当。2014 年モビルス株式会社に参画、代表取締役社長に就任。近年では Mobilus SupportTech Lab を立ち上げ、サポート領域の課題解決をテーマにセミナーの主催・登壇などを行う。

開催日時:

セミナー C-5 枠
2022 年 11 月 10(木)15:20～16:05

申込方法:

『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022in 東京』の Web サイト上「セミナー情報」>「セミナータイムスケジュール」より、当該セミナーを選択の上お申込み下さい。尚、お申込みには事前に本カンファレンスへの来場者登録が必要となります。
『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022in 東京』Web サイト:
https://www.callcenter-japan.com/tokyo/

■『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京』開催概要

https://www.callcenter-japan.com/tokyo/



株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社が主催となり、今回で開催23回を迎える本イベントは AI、チャットボット、RPA など注目技術を活用した最新ソリューションの展示、センター運用事例、有識者によるセミナー、パネルディスカッション、研修講座など、多数のプログラムで構成されています。

- 名 称　コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京（第 23 回）
- 会 期　2022 年 11 月 10 日(木)・11 日(金) 10:00-17:30
- 会 場　サンシャインシティ・文化会館ビル(東京都豊島区東池袋 3-1-1)
- 主 催　株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
- 出展対象品目

  コンタクトセンタープラットフォーム、AI、RPA、チャット、音声認識、音声合成、顧客管理システム、分析 ツール(テキスト／データマイニング、BI など)、FAQ、IVR、WFM、FAX システム、OCR、ナレッジマネジメント、ヘルプデスク、PBX、テレマ/アウトソーシング、オペレータ派遣、研修サービス、ヘッドセット、ファシリティ、シニア対応向けソリューション、サテライトオフィス、テレワーク関連サービス、セキュリティ、ビジネスチャット、Web 会議サービス、業務サポートツール、企業誘致など
- 来場対象業種

  金融、通信、小売・流通、メーカー、製造、サービス、自治体、運輸・交通、自治体、電力・ガス・水道など様々な業種の企業
- 来場対象部門

  コールセンター、お客様相談室、カスタマーサポートにおけるセンター長、マネージャー、SV、オペレータなどの担当者、経営企画、CS・ES 推進、マーケティング、情報システム、営業戦略/企画などの担当者

【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