News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 2 月 3 日

横浜銀行で「MOBI VOICE」が採用！

～「融資・外国送金のお問い合わせ」の一次対応を自動化し、お客さまの利便性を向上しながら窓口業務コスト・機会損失削減に貢献～

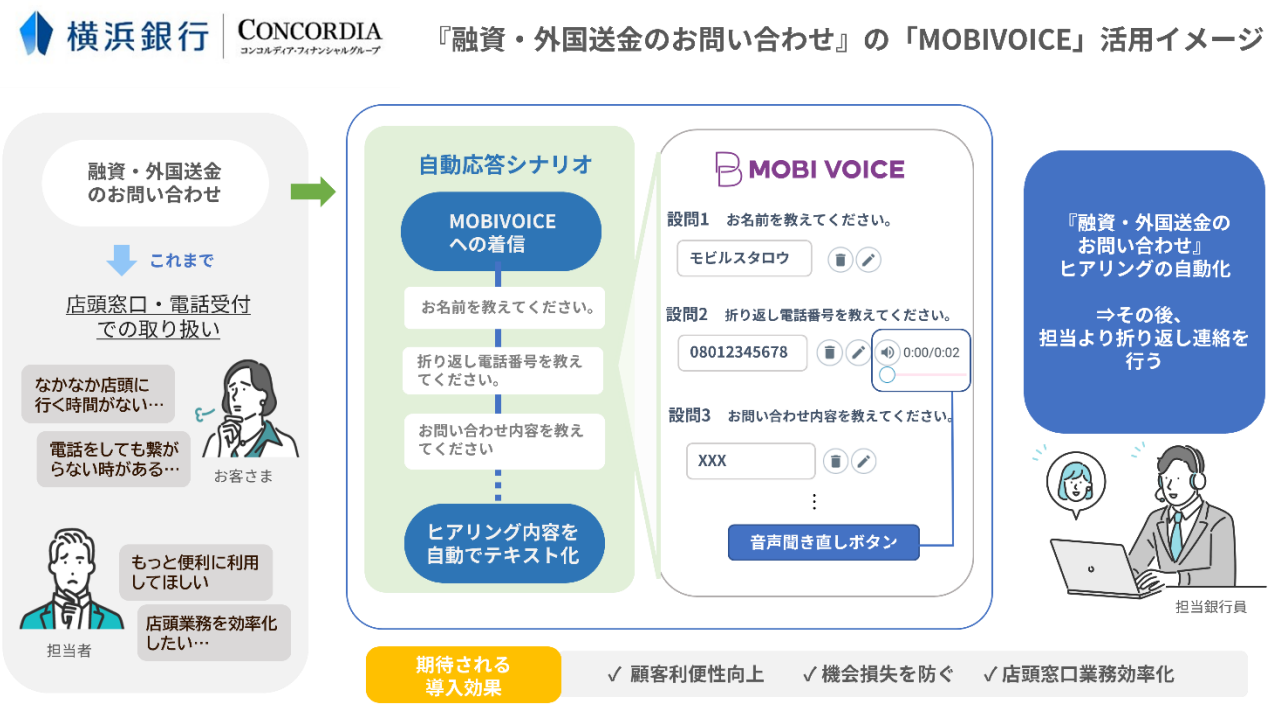
The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石井智宏）は、株式会社横浜銀行（本社：神奈川県横浜市、代表取締役頭取：片岡達也）の『「融資・外国送金のお問い合わせ」のヒアリング自動化』（以下、本サービス）に「MOBI VOICE（モビボイス）」が採用され、2023 年 2 月 13 日より一部店舗にてサービス開始されることをお知らせします。
これにより、「お客さまにとってつながる問い合わせ窓口の提供」「限られた対応人員でも安定的な応答率の維持」「定型内容ヒアリングの一次受付により窓口業務コスト削減」などの効果実現が期待されます。

■導入背景

少子高齢化や今後の人口減少、マイナス金利政策の長期化など銀行を取り巻く厳しい環境が続く中で、インターネットバンキングの利用者増や新型コロナウイルスによる生活様式の変化により銀行店頭への来客数も減少しています。そのような環境下で店頭運営の効率化を推進する中、これまで店頭窓口および電話受付で取り扱っていた「融資・外国送金」業務において、電話受付時間内にいつでも一次対応可能なことによるお客さま利便性向上や店頭窓口業務の効率化のため、本サービスに取り組む事となりました。

■サービス概要

「融資・外国送金問い合わせ」についてお客さまがお電話でお問い合わせ頂くと「MOBI VOICE」の自動応答シナリオが起動し、一次対応として自動でお問い合わせ内容のヒアリングを行います。また本サービスは一部店舗にて開始されます。



サービス概要図（電話自動応答受付時間は銀行窓口営業日の 9:00～17:00 までの受付となります）

その後ヒアリング内容に基づいて担当からお客さまに折り返しご連絡を行うことで、お客さまの利便性向上、窓口業務効率化に貢献します。

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。

■「MOBI VOICE」について

MOBI VOICE は、音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問合せに 24 時間 365 日、自動で応答できるシステムです。管理画面へのログイン後、最短 5 分で電話自動応答サービス公開が可能で、注文や手続きの一次受付やオリジナルで作成したシナリオ・IVR での自動音声対応や、自動発信で電話をかけ情報発信するなどアウトバンドコールも実現できます。

採用難で人手不足が深刻化するコールセンター業務や自治体の住民相談窓口、店舗での問合せ対応を効率化し、顧客満足度やサービス品質向上をサポートします。最大で 1,000 件(専用環境の場合。通常の環境で同時着信 100 件可能)の同時対応が可能です。サービス障害・災害・新型コロナウイルスによる顧客や住民からの電話が殺到した場合にも、状況に応じて自動音声シナリオを即時作成できるため、BCP 対応にも活用できます。

【製品サイト】https://mobilus.co.jp/solution/voice

【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