報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 4 月 19 日

北海道ガスの「ガス閉開栓手続き」に『MOBI VOICE』を提供！
ヒアリング自動化により、入電数 27%減、放棄呼 15%減、応答率 15%増に貢献

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、北海道ガス株式会社(本社:札幌市東区、代表取締役社長:川村 智郷)の引っ越しに伴う「ガス閉開栓手続き」に『MOBI VOICE』が導入され、入電数 27%減、放棄呼 15%減、応答率 15%増に貢献したことをお知らせします。

■背景

北海道ガスではガスの閉開栓手続きに電話と WEB で対応を行っていますが、電話でお客様が手続きされる際に電話が繋がりにくくなることがある事、また繁忙期の呼量増加に対応するために短期採用を行っていましたが、その事が一時的なお客さま対応スキル低下につながってしまう事に課題を感じていました。
そこで、「つながらないコールセンター」を解消し、お電話頂いたお客さまをお待たせしない対応や繁忙期の短期採用要員による一時的なお客さま対応スキル低下防止の為、2021 年 12 月より『MOBI VOICE』の導入を開始していました。

■サービス概要

お客さまがお電話で開閉栓についてのお問い合わせをされると、MOBI VOICE が受付を行います。お客さまには MOBI VOICE で作成した音声ガイダンスに従ってお話いただきます。受付完了後、お電話いただいたお客さまの携帯電話番号に受付内容をショートメッセージで送付。また受付内容はオペレータが確認し、内容によってお電話で折り返しの対応、システム情報入力を行います。

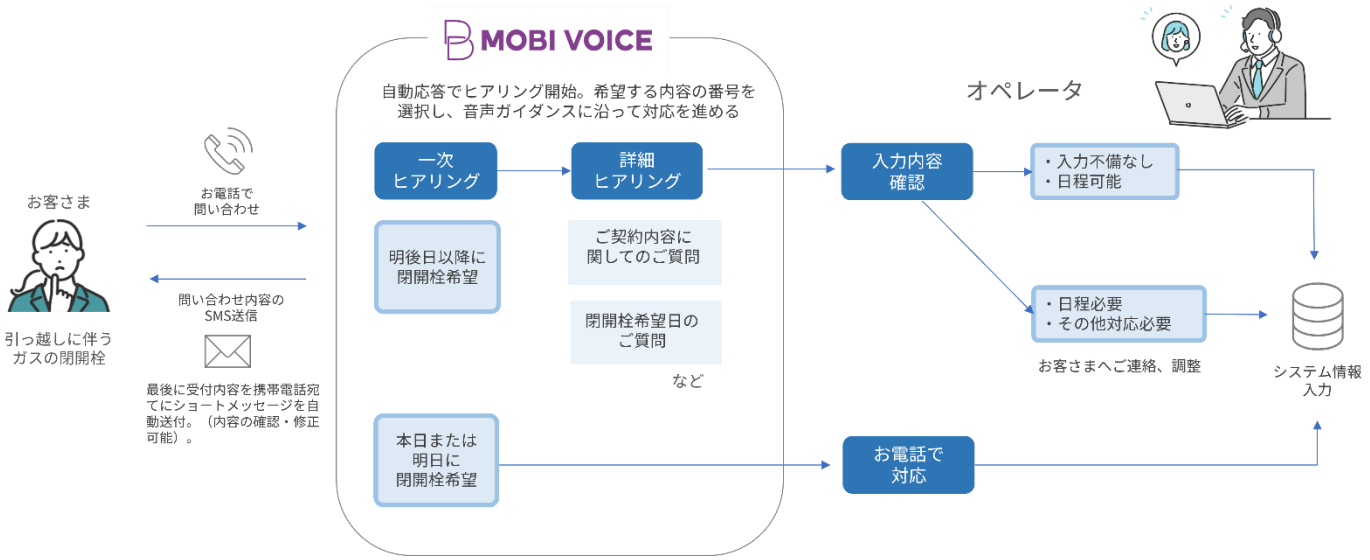

図1　サービス概要

■ 導入効果

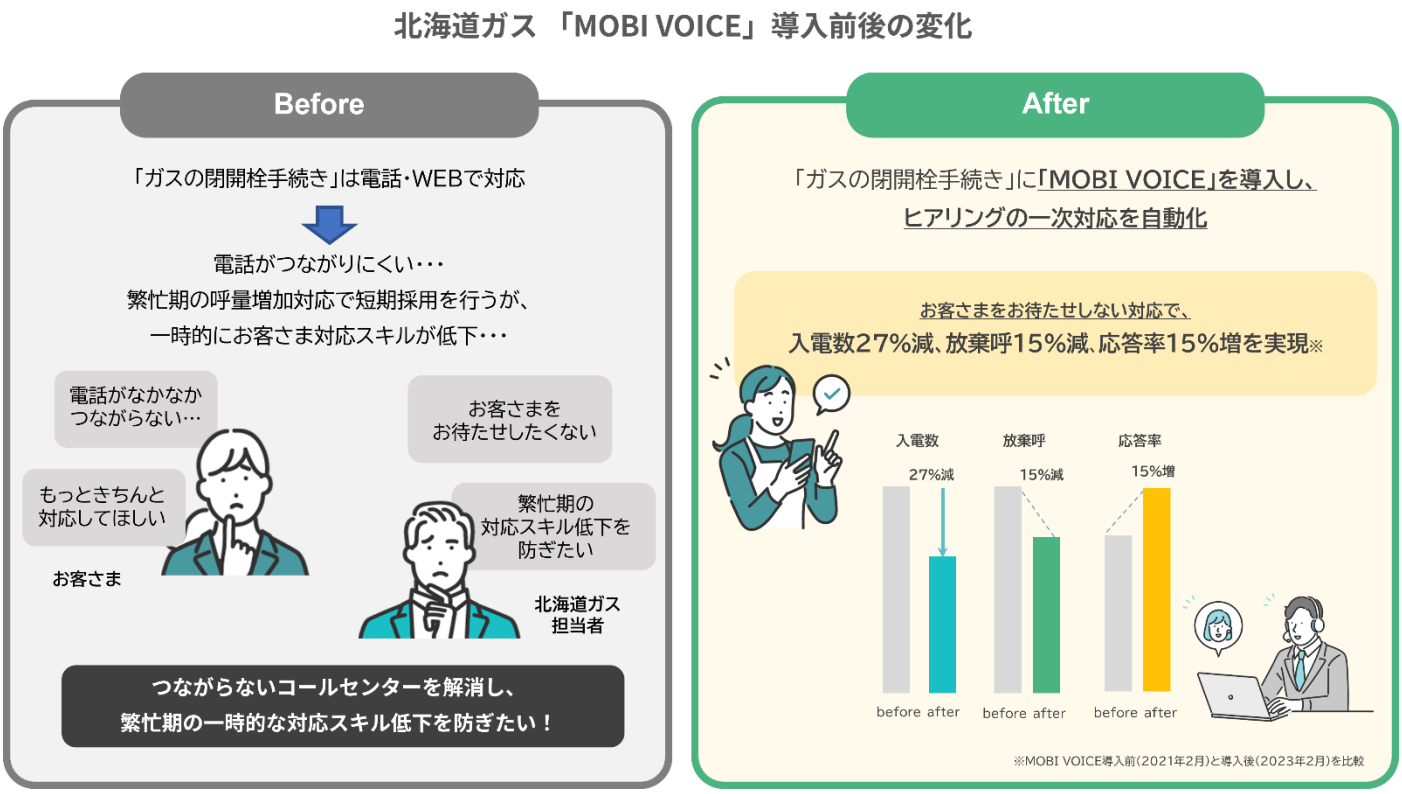

図2 導入効果

2021 年 12 月より「MOBI VOICE」による一次ヒアリング自動化を行い、実現できた効果は以下の通りとなります。

<導入効果>

- 入電数 27%減
- 放棄呼 15%減
- 応答率 15%増

※MOBI VOICE 導入前(2021 年 2 月)と導入後(2023 年 2 月)を比較

今後もモビルスでは、北海道ガスのコールセンター運用を支援し、顧客体験価値(CX)向上に貢献します。

【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