News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 7 月 26 日

モビルス、Genesys とテクノロジーパートナー契約を締結.
AI ボイスボット「MOBI VOICE」を強化し顧客体験の向上を図る
MOBI VOICE を Genesys Cloud CX と連携し、コンタクトセンターの効率化に貢献

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、人工知能（AI）を活用したカスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下「Genesys」）と 2023 年 5 月にテクノロジーパートナー契約を締結したことをお知らせします。今回のパートナー契約で両社は音声操作の効率向上により顧客体験の向上を目指します。モビルスの最新の AI ボイスボットである MOBI VOICE を Genesys Cloud CX™ の高度な機能とシームレスに連携することにより、企業に最適なカスタマーサービスとエンゲージメントを支援します。

GENESYS™ MOBILUS

TECHNOLOGY PARTNERSHIP

モビルスの提供する「MOBI VOICE」は企業の電話自動応答に必要なすべての機能をカバーしたボイスボットソリューションです。注文や手続きの一次受付や自由自在に追加・分岐できるシナリオ作成、IVR での自動音声対応、アウトバウンドコールなど必要な電話業務をもれなく実現可能で、金融、インフラなど様々な企業に導入、活用されています。

Genesys は、世界 100 ヶ国以上において毎年数百億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支える、カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーです。
この度の締結に伴う「MOBI VOICE」の Genesys Cloud CX との連携により、ボイスオペレーションにおけるコンタクトセンターの効率化や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「ヒア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ア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。

■ テクノロジーパートナー契約締結に関するコメント

ジェネシスクラウドサービス株式会社 代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチー

企業や自治体のお客さま対応においては、効率化と迅速で正確なサポートが求められています。業務ボリュームやお客さま窓口の対応時間に縛られることなく、ボットによる自動応対によって、顧客サービスをより充実したものとするために、ジェネシスは自社製品の活用だけでは無く、パートナーエコシステム「Genesys AppFoundry」にも力を入れています。モビルス社のボイスボットソリューション「MOBI VOICE」と Genesys Cloud CX が連携することにより、両社のパートナーシップでさらに CX の価値を高める支援ができるものと考えております。

モビルス株式会社 代表取締役社長 石井智宏

モビルスはテクノロジーでサポートを新しくする The SupportTech Company として、これまで数多くの企業の CX 向上を支援して参りました。全世界で CX プラットフォームとして各業界をリードされている「Genesys Cloud CX」と、モビルスの「MOBI VOICE」が組み合わさることで実現できるボイスオペレーションの効率化、さらにはノンボイスオペレーションや外部システム連携によるノンボイスへのスムーズな誘導やオペレータ業務効率化の可能性に大きな期待を寄せております。これらの先にある顧客体験の向上に貢献できるよう、今後とも邁進して参ります。

■ジェネシスクラウドサービス株式会社　概要
会　社　名:ジェネシスクラウドサービス株式会社
代　表　者:代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー
設　　立:1997 年 5 月
事業内容:CX 及びコール/コンタクトセンターソフトウェア・ソリューション、クラウドサービスの提供、保守及びコンサルティング
所　在　地:(東京オフィス)東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー23F　WeWork 内

【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