News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023 年 9 月 5 日

MOBI AGENT・MOBI BOT が「Helpfeel」と連携開始！

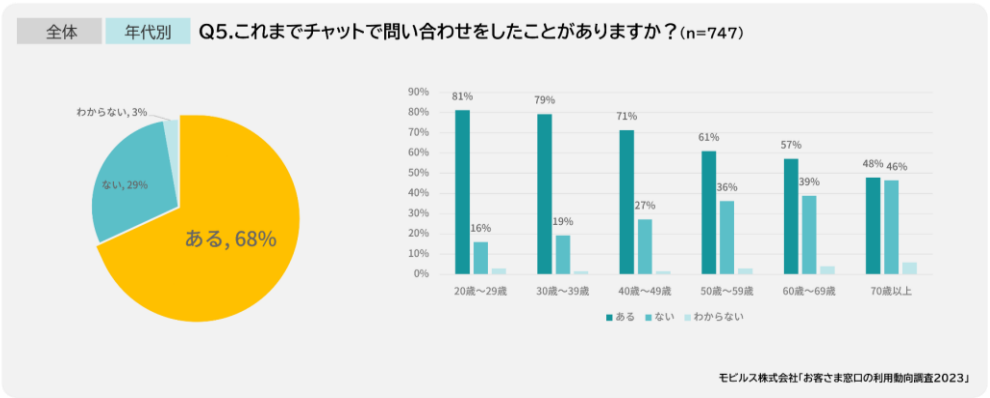
～「Helpfeel」から MOBI AGENT MOBI BOT へスムーズな遷移で、CX 向上に貢献～

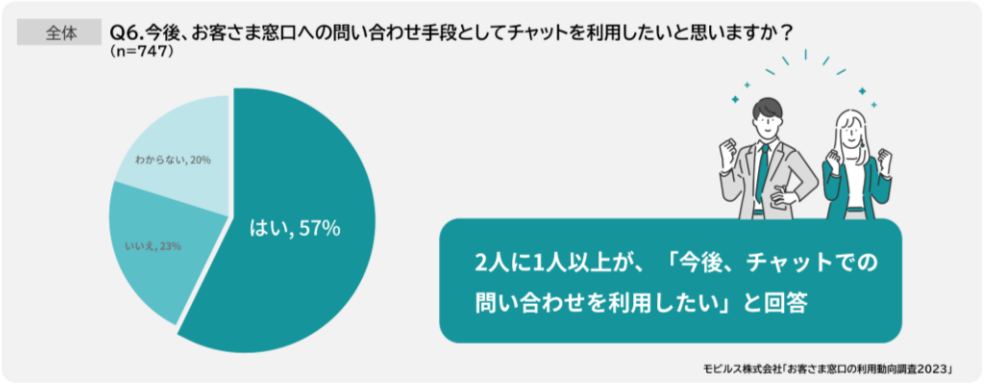
The SupportTech Company として顧客サポート支援のソリューションを開発・提供するモビルス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：石井智宏）は、モビルスの提供する有人チャットシステム「MOBI AGENT」およびチャットボット「MOBI BOT」が株式会社 Helpfeel（京都府京都市、代表取締役/CEO：洛西一周）の提供する「Helpfeel（ヘルプフィール）」とシステム連携を開始したことをお知らせします。

『コールセンター白書 2022』によると、お客さまが問い合わせをしたいと思ったとき、問い合わせ前にホームページの「よくある質問」や「SNS」を事前に調べるなど「自分で解決しよう」と試みたものの解決できずに『しかたなく問い合わせをしたお客さま』は半数以上にのぼります※1。
また 2023 年にモビルスが行った調査では、チャットでの問い合わせ経験がある人は全体では 68%となりました。60 歳代・70 歳以上の高年層でも約 50%となり、問い合わせにチャットを利用したいと考える人も全体で 57%となりました。

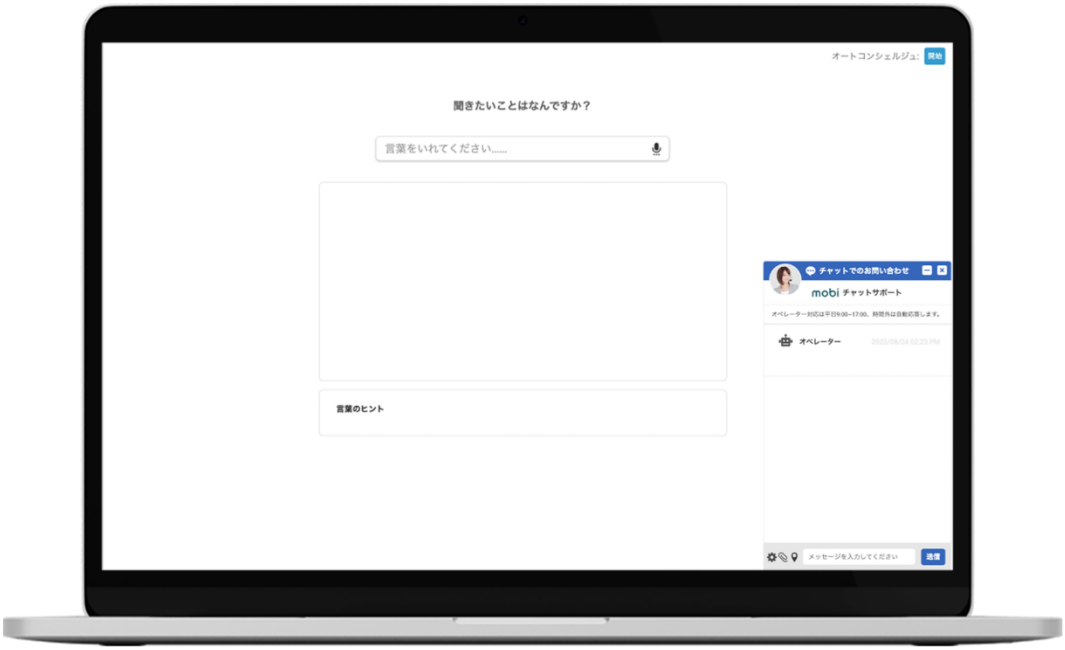
これらのように、様々な年代でチャット問い合わせ経験・利用意向があることから、FAQ を閲覧したものの解決に至らなかったお客さまの自己解決率および CX 向上のため、MOBI AGENT・MOBI BOT と「Helpfeel」を連携することとなりました。

※1『コールセンター白書 2022』月刊コールセンタージャパン編集部 140





これまでは、お客さまがチャットでお問い合わせをしたいと思ったとき、Web ページの所定の場所に設置されたチャットアイコンを押下することで MOBI AGENT・MOBI BOT が起動し、チャットサポートを開始していました。
今回「Helpfeel」と連携することで、「Helpfeel」の FAQ で課題解決が出来なかった際、FAQ ページに設置されたチャットアイコンからスムーズに MOBI AGENT・MOBI BOT に遷移し、チャットサポートを行う事が可能となります。これにより FAQ では解決しづらい個別のお問い合わせについて、よりスムーズな対応が可能となり、自己解決率・CX 向上への貢献が期待出来ます。



「Helpfeel」との連携 UI イメージ画面

今後もモビルスではパートナー企業との連携を通じ、CX 向上を目指して参ります。

■「Helpfeel」について

世界初の独自アルゴリズム「意図予測検索」を搭載し、0.001 秒の応答速度で CX を向上させる、検索ヒット率 98%の検索型 FAQ システムです。2003 年度経産省 IPA 未踏ソフトウェア創造事業天才プログラマー認定された、代表取締役 CEO・洛西一周と、米 Apple・スティーブ・ジョブズに招かれて iPhone の日本語フリック入力システムを開発した、UI 研究の第一人者・増井俊之のもと、2019 年に開発されました。インクリメンタルサーチ（逐次検索）も搭載しているため、検索キーワードの入力中に質問を予測して候補ページを表示することが可能。これまでの平均的な FAQ システムに比べて約 1,000 倍の高速応答を実現し、人が FAQ の検索時に入力する曖昧な表現、感覚的な表現、スペルミスなどにも対応し、お客様の抱えているトラブル・疑問の解決につながる最適な FAQ ページを表示し、カスタマーサポート担当者やコールセンターの負担を軽減します。
※サービスサイト：https://helpfeel.com/

【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