News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024 年 7 月 23 日

モビルス、TMJ「TMJ Generative Solution」へ、MOBI AGENT、MOBI BOT、Visual IVR の 3 製品を提供開始

～人とデジタル、次世代ハイブリッドコンタクトセンターへの推進を支援～

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、以下 モビルス）は、コンタクトセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社:東京都新宿区、代表取締役社長:丸山 英毅、以下 TMJ）が 2024 年 7 月 23 日より提供を開始する「TMJ Generative Solution」へ、「MOBI AGENT （モビエージェント®）」「MOBI BOT（モビボット®）」「Visual-IVR」を、提供したことをお知らせします。本ソリューション提供を通じて、TMJ が目指す「人とデジタルによるハイブリッドコンタクトセンターへの変革（TMJ Generative Solution）」をサポートいたします。

■ 導入の背景

生成 AI の登場を受け、コンタクトセンターの DX 化が加速しています。一般的に労働集約型ビジネスと言われるコンタクトセンターでは、生成 AI 技術の活用は当初より高い親和性が期待され、従来の AI ツールの活用と合わせて、多くの場面でシステム導入が進んでいます。一方、AI の限定利用による個別最適化の限界や、ツール継ぎ足しによる応対履歴、VOC（Voice of Customer、お客様の声）の断片化、顧客体験のバラツキによる一貫性に欠けるブランド体験など、顧客接点全体として生成 AI のシステムを上手く使いこなせていない状況も散見され、人手不足への解決に繋がっていないケースがまだ多く存在しています。

2023 年より、TMJ は「次世代コンタクトセンタープロジェクト※1」を推進し、クライアントの実業務における生成 AI 活用を行い、“人とデジタルのハイブリットセンター化”に取り組んでいます。デジタルの活用が最大限に生きる領域と、人ならではの応対が求められる部分を大規模な実務実績から判定、現時点での“コンタクトセンターにおける AI 活用の最適解”を導きました。加えて、一貫性あるシステムとオペレーションの連携を実現するため、各種デジタルソリューション群のラインアップ化を行います。

この度、モビルスの提供する Visual IVR（ビジュアル IVR）、MOBI AGENT（有人チャット）、MOBI BOT（チャットボット）のモビシリーズは、“TMJ Generative Solution の技術パートナーとして、人とデジタルのハイブリットセンター化”および“CX（顧客体験価値）向上”を実現するソリューションと評価され、導入が採択されました。

※1 TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で、生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始
https://www.tmj.jp/news/20230616_22500/

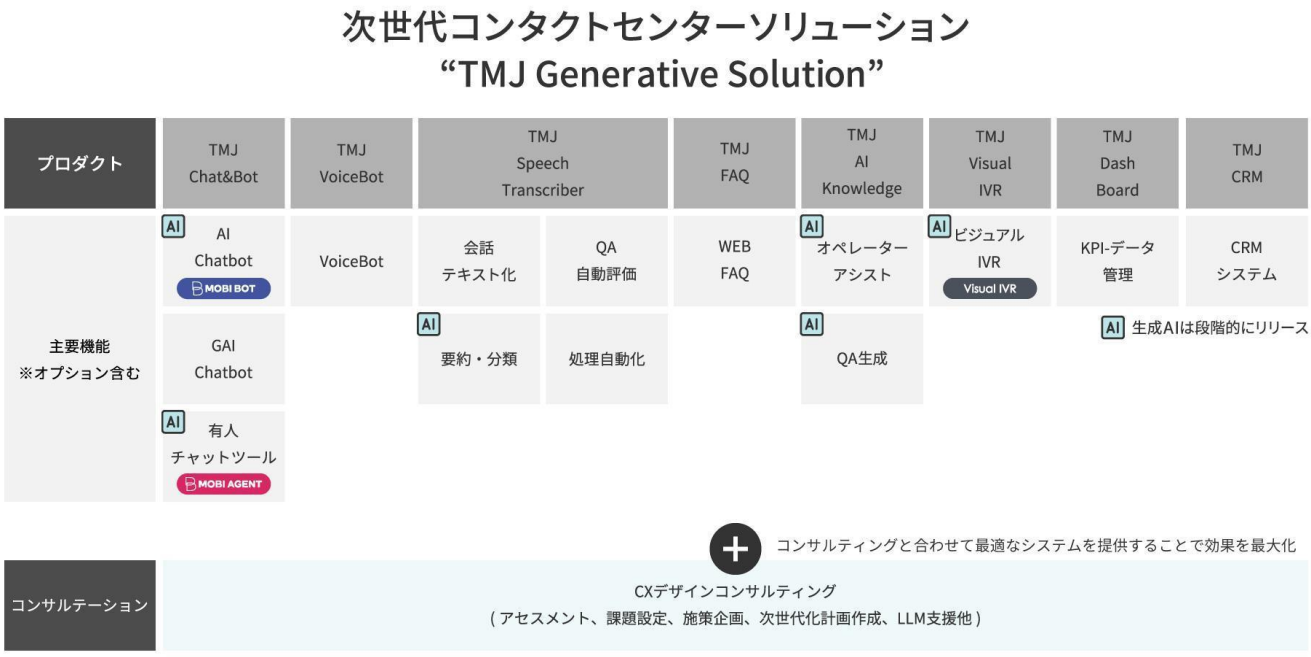
■ 導入の概要・展望について

「TMJ Generative Solution」では、CX 向上を命題とするコンタクトセンター向け業務設計・AI 導入支援サービス「CX デザインコンサルティング※2」に加え、技術パートナーと連携した各種ソリューションがラインアップされており、生成 AI を含むツール群の各種供与を可能とします。シームレスな情報連携やシステムメンテナンスの負荷を軽減するとともに、顧客ニーズに応じたパーソナライズ対応で高い CX 提供を可能とし、顧客接点における“人と AI の共生”を目指しています。

モビルスは、コンタクトセンター業務において生成 AI やツールの活用、人材不足などの課題を抱えるお客さまへ解決策を提供するため、CX デザインコンサルティングならびにコンタクトセンターへデジタルプロダクトのラインナップとして参画することで、TMJ が目指す次世代コンタクトセンターサービスの実現に貢献できると考えています。

今後もモビルスでは、Visual IVR をはじめとするモビシリーズ等のソリューション開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化や CX 等の向上に取り組み、高付加価値サービスの提供を通じて、お客さまの事業成長に貢献してまいります。

※2『CX デザインコンサルティング・AI 導入支援サービス』に新たに LLM の導入を行う伴走型支援サービスを提供開始
https://www.tmj.jp/news/20231207_24469/



システムの個別最適ではなく、包括的にコンタクトセンター全体の次世代化をご支援

＜Visual IVR、MOBI AGENT、MOBI BOT は、TMJ が監修する一貫性のあるシステムとオペレーションの連携を実現するデジタルソリューション群として採用された。＞

■ TMJ Generative Solution の特長

最先端のシステム導入に留まらず、コスト抑制と効果の最大化に向けた全体最適設計を支援します。実運用を担うアウトソーサーならではの知見を反映したデジタルソリューションを提供し、徹底的にシステムを活用する体制とフローを実装します。また、業務規模や段階的な導入などにも柔軟に対応できる価格体系を用意し、初期投資の不安や状況に応じた拡張を実現し、コスト抑制に大きく貢献します。

サービスページ:https://biz.tmj.jp/GenerativeSolution/



※費用は要件により要見積り。

【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