News Release

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025 年 1 月 27日

スカイマークの新設チャット窓口に「MOBI AGENT」「MOBI BOT」を導入 Oracle Service とも API 連携、利用者は Web 上で自己解決可能に

～悪天候時でも安定した応答を実現するコンタクトセンターへ～

コンタクトセンター向け CX 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、スカイマーク株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長執行役員：本橋学）に、有人チャットシステム「MOBI AGENT（モビエージェント®）」とチャットボット「MOBI BOT（モビボット®）」を導入、オラクルのカスタマー・サービス向上を支援するクラウドである「Oracle Fusion Cloud Service （Oracle Service）」と連携した、チャットサポートサービス「SKYMARK チャットサポート」を構築し、この度、本格的に稼働開始したことをお知らせします。

チャット窓口開設により、お問い合わせ対応の自動化と業務効率の向上で入電数削減を目指し、年間を通じて安定した運営の実現、また、複数チャネルで一貫した応対をして問題解決の迅速化を図ることで、顧客満足度の向上を実現します。モビルスでは、チャット窓口開設後も伴走型のカスタマーサクセスプランを継続して提供することで、スカイマークが目指す CX（顧客体験）向上を支援してまいります。

■ 導入の背景

スカイマークでは、これまで電話を中心としたお客さまからの問い合わせ対応を行ってきましたが、特定の時間帯や悪天候時などの繁忙期において、応答率の向上が課題となっていました。そこで、自動化による自己解決率の向上を図り入電数を削減し、特定の時間や時期における応答率低下の改善を行うため、モビルスが提供する有人チャットシステム「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT」の導入、「Oracle Service」と連携したチャット窓口の構築に至りました。

チャット窓口は、FAQ と連携したチャットボットによる 24 時間 365 日可能な自動応答をはじめ、チャットボットで解決できない場合は、オペレーターがチャットで対応する仕組みです。自動化による入電数の削減をはじめ、オペレーターによる有人チャットの開始で、1 対 1 の対応に限定される電話と比べチャットの場合は並行して 1 対多の効率的な対応が可能になります。有人チャットの効率性で受電人員（1 日当たりの配置人数）を減らし、運用コストの削減も目指しています。

■ 導入の概要

スカイマークの Web サイト上で、チャットボットとオペレーターによるチャットサポートサービス「SKYMARK チャットサポート」がお客さま向けに提供開始しました。

＜問い合わせ窓口の URL＞https://www.skymark.co.jp/ja/contact/



▲スカイマーク株式会社お問い合わせ Web ページでのチャットサポートサービス「SKYMARK チャットサポート」の画面イメージ

・有人チャットシステム・チャットボットの構築

有人チャットシステム「MOBI AGENT」・チャットボット「MOBI BOT」を導入し、お客さま向けに活用中の「Oracle Service」と連携したチャット窓口を構築しました。これにより、チャット窓口から質問をテキスト入力すると、チャットボットが 24 時間 365 日自動で回答します。チャットボットが解決できない質問は、オペレーターがチャットにて対応します（受付時間：8 時～20 時 30 分）。

・カスタマーサクセスメニュー

「導入支援プラン」「定着化支援・運用改善サポート」「あんしんサポート」これら3つのカスタマーサクセスメニューを提供し、チャットボット設計・構築の支援や、運用後の継続したサポートを行うことで、効果の出るチャット窓口の運用を支援します。

■Oracle Fusion Cloud Service（Oracle Service）について

「Oracle Fusion Cloud Customer Experience（CX）」は、組織がマーケティング、営業、サービス全体でデータとワークフローを接続し、すべての顧客との対話を有意義なものにできるよう支援します。

「Oracle Cloud CX」の一部である「Oracle Service」は、組織が顧客との永続的な関係を構築、管理、醸成し、優れたサービスを提供できるようにする、コネクテッド・アプリケーション・スイートです。

サービス紹介ページ：www.oracle.com/jp/cx/

■ MOBI AGENT について

有人チャットシステム「MOBI AGENT」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな顧客対応を可能にします。様々なオペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT」との連携で、少ない負担で運用できます。
「MOBI AGENT」は業種問わず、コンタクトセンターをはじめ、企業のお問い合わせ窓口などさまざまなユーザーサポートシーンで活用されています。

サービス紹介ページ：https://mobilus.co.jp/service/agent

■ MOBI BOT について

チャットボット「MOBI BOT」は、AI やその他のシステムと柔軟に連携でき、問い合わせ対応から手続き処理を自動化できます。有人チャット「MOBI AGENT」との連携で顧客満足度向上につなげます。また MOBI BOT は、ITR の調査で 7 年連続売上シェア No.1※に選ばれ、大手企業を中心として、金融・メーカーから自治体まで、幅広い業種のお客さまにご利用いただいています。

サービス紹介ページ：https://mobilus.co.jp/service/bot

■ カスタマーサクセスメニューについて

モビルスでは、プロアクティブなサポートで企業を成功に導くため、CX を向上させる伴走型のサポート体制（カスタマーサクセスメニュー）を整えており、導入前から導入後までの全フェーズを支援するサービス提供をしています。

【お客さまのビジネスの形に合わせた柔軟な対応や定着化支援ができる 4 つのサービス】

・伴走型導入前アセスメント：現状理解や、リプレイス時の導入前のシナリオ構築・運用最適化など
・導入支援プラン：シナリオ設計、構築、モックを使った構築状況の共有、導入テストを支援など
・定着化支援・運用改善サポート：導入後の早期定着化サポート、運用状況の分析、改善案の立案、シナリオ改修など
・安心サポート：専用窓口を通したサポート担当者への直接質問など

【データ連携による CX のさらなる向上を支援】

上記 4 つのサービス提供に加えて、個別カスタマイズで、データ連携による CX のさらなる向上を支援します。
CRM をはじめとした外部システムや生成 AI との連携を実現し、業務要件に合わせた活用シーンを提案します。

※ 本プレスリリースに関しては、スカイマーク株式会社からもプレスリリースを発表しております。
以下、スカイマーク株式会社のホームページからご覧いただけます。
URL：https://www.skymark.co.jp/ja/company/press/index.html

■ 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

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