

報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年12月25日

年末年始に読みたい、コンタクトセンターにおける生成 AI 活用・CX 向上のヒントとなる、CX-Branding Tech. Lab 編集部が厳選した 7 選を公開
～技術者が語るコンタクトセンターシステムと生成 AI の未来をテーマにした対談や、金融機関の AI チャット・ボイスボット活用事例など、おすすめ記事を紹介～

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、オウンドメディア「CX-Branding Tech. Lab」にて、コンタクトセンター(コールセンター)における生成 AI 活用・CX 向上のヒントになる記事 7 選を紹介する記事を公開したことをお知らせします。

自動応答の精度向上やオペレーターの業務支援など生成 AI の活用が広まりつつある中「コンタクトセンターシステムにおける生成 AI の未来」をテーマにした技術者対談、AI チャットボットとボイスボットを活用し「顧客満足度向上を実現している金融機関の事例」、カスハラ(カスタマーハラスメント)電話につながる背景や解決方法を探り、消費者と企業のコミュニケーションの在り方を考える目的で行った「お客さま窓口の利用実態調査 2024」など、2024 年の復習におすすめの記事を集めました。今年の振り返りや新年の展望を考える際のお供に、ぜひご活用ください。



Mobilus CX-Branding Tech. Lab 編集部おすすめ

コンタクトセンターにおける
生成 AI 活用・CX 向上の
ヒントになる!

年末年始に
読みたい

記事 7 選

記事ページ: <https://mobilus.co.jp/lab/trend/2024/>

■ コンタクトセンターにおける生成 AI 活用・CX 向上のヒントとなる記事 7 選

- ・みずほ証券株式会社 | チャットとボイスボットの双方で高水準の顧客満足度を実現。今後はさらなる自動化や AI チャットの磨き込みを目指す
- ・株式会社横浜銀行 | 電話からボイスボットへ。自動化によるデジタルチャネルの促進で放棄呼ゼロを実現

- ・【お客さま窓口の利用実態調査 2024】カスハラ電話増加の要因？つながらない、待たされるが不満トップ、対応への不満で 5 割強が購入やめた経験、7 割強が問い合わせでチャット利用の経験あり、60・70 代以上でも 6 割が利用
- ・カスタマーサポート担当者必見！生成 AI を活用した「MooA KnowledgeBase」でマニュアル・ドキュメント検索を効率化
- ・顧客満足度(CS)とは？計測方法から向上・改善術、トレンドまで
- ・CX(カスタマーエクスペリエンス)とは？向上・改善方法と成功事例
- ・テクマトリックスとモビルスのトップ技術者が語る、コンタクトセンターシステムにおける生成 AI の未来

生成 AI による要約、意図抽出、企業内ナレッジ検索機能などは、オペレーションの効率化だけでなく、顧客の本質的な意図の理解や潜在的な VOC の収集を可能にします。その情報を基に、よりプロアクティブにかつよりパーソナルな顧客対応が可能になると考えます。

私たちは、新しいテクノロジーは決して人間に取って代わるものではなく、人間の能力を拡張させて高付加価値なサービスを提供することにより、皆さまのビジネスをより高みへ導くものと信じています。CX-Branding Tech. Lab の記事が、年末年始の振り返りや新年の展望を考える際のお役に立てば幸いです。

■ モビルス株式会社について

モビルス(東証グロース:4370)は、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA®(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発を行っています。モビシリーズは 500 社以上に導入実績があり(2024 年12 月時点)、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しています。

また、LINE ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供するマーケティングソリューションの導入ならび支援など各領域に特化したパートナーを認定する「LINE ヤフーPartner Program」において、2024 年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定され、認定バッジ「Customer Care」を取得しています。

※ 出典:ITR「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2024」チャットボット市場:バンダー別売上金額推移およびシェア(2023 年度)

■ CX-Branding Tech. Lab について

「すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。」をミッションに掲げるモビルスが、企業の CX 向上を目的として運営するラボです。テクノロジーによる CX の課題解決、変革の促進を目指して、調査レポートやカオスマップ、導入事例の発表、セミナー開催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを企画・発信しています。

CX-Branding Tech. Lab:<https://mobilus.co.jp/lab/>

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>

* 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

モビルス株式会社 広報担当 鳥居

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-9689-7404 (鳥居直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS