

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2022年11月30日

---

## 住信 SBI ネット銀行のお客さま問い合わせに『MOBI AGENT』『MOBI BOT』を提供！ スピーディな業務改善を可能にし、チャットの比率は10倍、チャット対応数は6 倍、NPS32pt 向上の両立に貢献

---

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、住信 SBI ネット銀行株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:円山 法昭)のお客さま問い合わせに『MOBI AGENT』『MOBI BOT』が導入され、チャットの比率は10倍、チャット対応数は6倍に向上と、NPSスコア32pt 向上の両立へ貢献したことをお知らせします。

### ■ 背景

現在、住信 SBI ネット銀行ではお客さまからの問い合わせに対し、電話・メール(『お問合せフォーム』)・チャット・Web サイトでの FAQ に対応を行っています。チャットによる対応は2021年春より開始していましたが、問い合わせのノンボイス比率を向上しお客さま利便性をさらに高めるため、2022年6月より『MOBI AGENT』『MOBI BOT』の導入を開始していました。

### ■ サービス概要

Web サイトや取引画面にチャット小窓を設置し、有人チャットシステム「MOBI AGENT」チャットボット「MOBI BOT」と顧客管理システム「Salesforce」を連携することにより、顧客属性情報の取得やこれまでのチャット履歴を確認しながら、お客さま対応を行うことができます。

また KPI の詳細な取得や運営指標のリアルタイムモニタリングにより、スピーディな業務改善や適正なリソース配分を可能にしています。

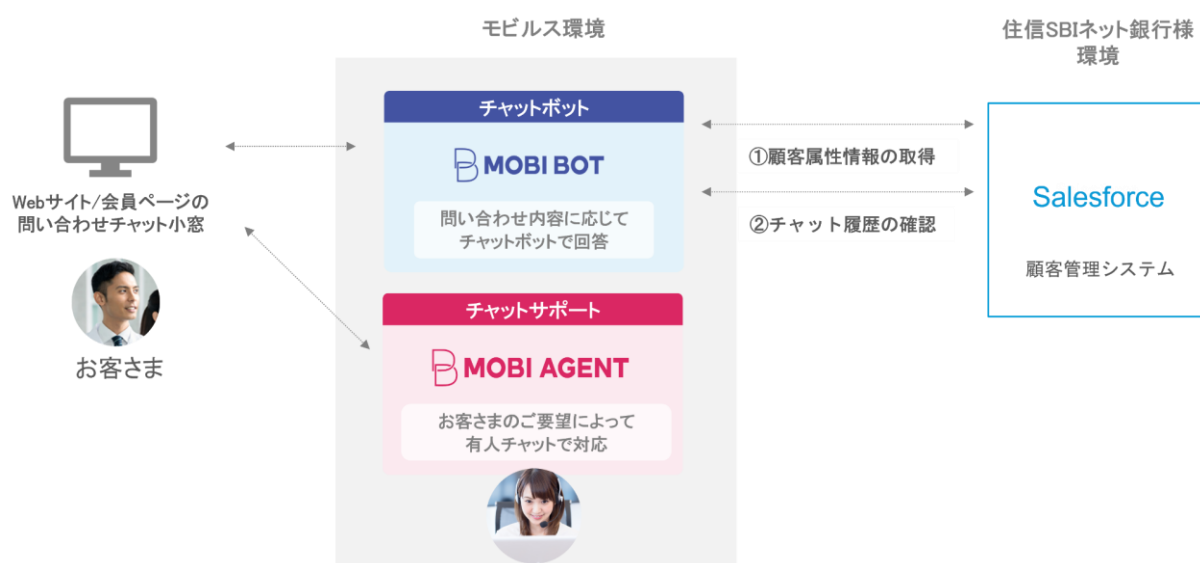


図1 サービス概要



図2 チャット小窓対応イメージ

有人チャット：オペレータ対応時間 平日 9：00～18：00、チャットボット：24時間

## ■ 導入効果

### 住信SBIネット銀行「MOBI AGENT」「MOBI BOT」導入前後の変化

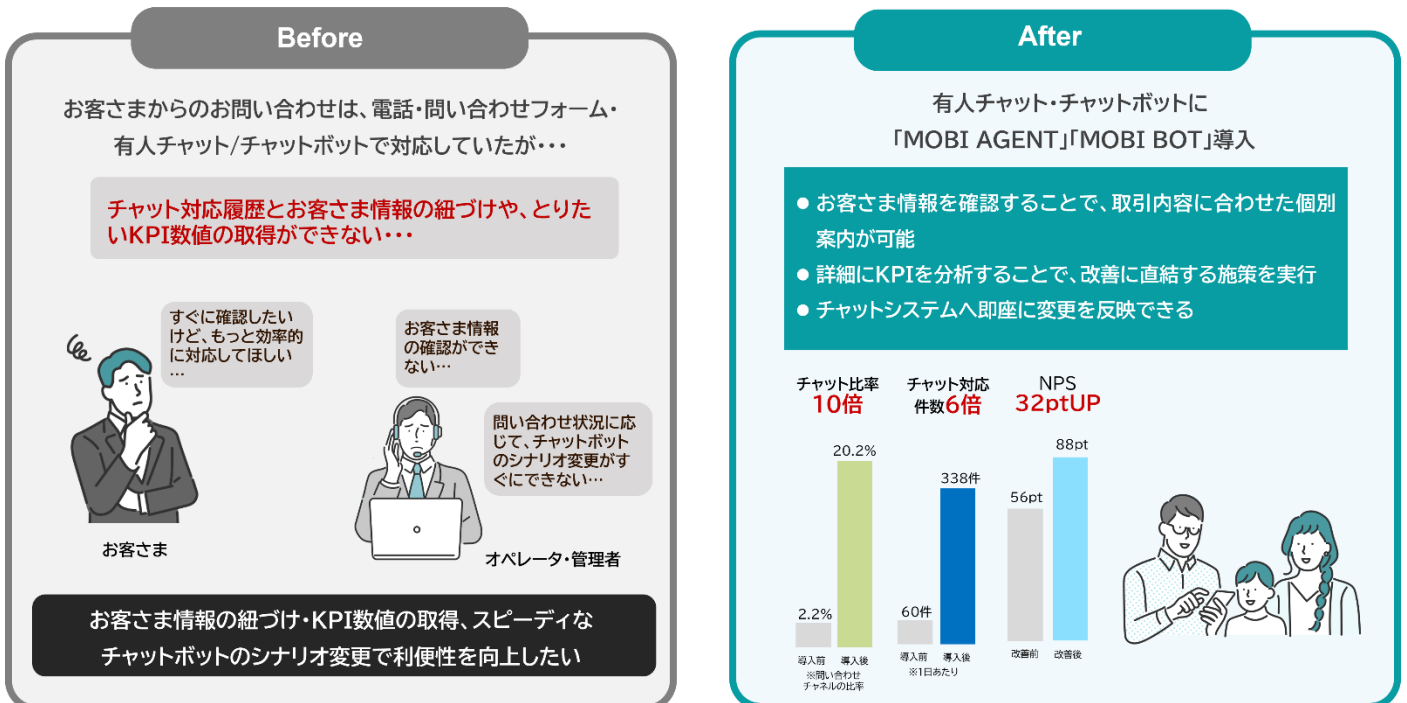


図3 導入効果

## 「MOBI AGENT」「MOBI BOT」導入後

- ・ 運用指標とする14種類の KPI 数値取得とリアルタイムの対応状況確認でスピーディな業務改善が可能に
- ・ 臨機応変な複数人対応への変更等により、効率的な運用が可能に
- ・ Salesforce 連携により、他チャネルを含む履歴参照と取引内容参照が可能に
- ・ チャットボットから有人チャットへのエスカレーションを新設
- ・ チャット対応の拡充により、全チャネルに占めるチャット対応の比率が 10 倍に (2.2% ⇒ 20.4%)※2021年4月~2022年9月
- ・ 平均チャット対応件数/日が 6 倍に (60 件 ⇒ 338 件)※2021年4月~2022年9月
- ・ KPI 分析をもとにした改善により NPS が 32pt 向上 (改善前+56pt → 改善後+88pt)※2022年7月~10月

## 【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](mailto:pr@mobilus.co.jp)(広報担当)までお問い合わせください

**MOBILUS**