

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年3月9日

トランスコスモスとモビルス、オリエントコーポレーションのチャットサポートに 「Secure Path」を導入し、運用を提供

～PCI DSS に準拠した形で個人情報を取得することで、業界課題を解決に導く～

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)とトランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)は、2023年3月8日より株式会社オリエントコーポレーション(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:飯盛徹夫、以下、オリコ様)の一部のサポート窓口業務において、モビルスが提供する PCI DSS を取得した環境で安全に対応可能なセキュア・コミュニケーション機能「Secure Path(セキュアパス)(※1)」を活用し、チャットサポートで本人確認を伴う業務を開始しました。



1. 「Secure Path」サービス概要

Secure Path (セキュアパス) とは、モビルスが独自開発した顧客対応におけるセキュリティ課題を解決するサポートツールとなり、実効的なセキュリティ向上を担保する PCI DSS 認証を取得しています。Secure Path の機能を利用することで、Web や LINE でのチャットサポートにおいて、顧客の個人情報を安全にオペレーターが受け取ることができ、本人を特定した上での個別対応を行うことができます。

2. 「Secure Path」活用背景

トランスコスモスは TCI-DX サービス(※2)の拡大に向け、ノンボイス領域の拡大に取り組み、現在、約 7,000 席を超えるチャットサポートを運営しております。一方で個人情報やセキュリティポリシーに課題を抱えており、チャットサポート範囲を拡大できないといった課題を抱えるお客様企業があります。そのような課題を解決していくために、トランスコスモスが提供するチャットシステム「DEC Support」にモビルスが提供する「Secure Path」を連携させたシステムの提供を開始しました。本システムをサポート窓口を導入することで、チャットでのサポート範囲を拡大しチャット利用率向上への期待、そして顧客へのエフォートレスな体験を提供することが可能となります。

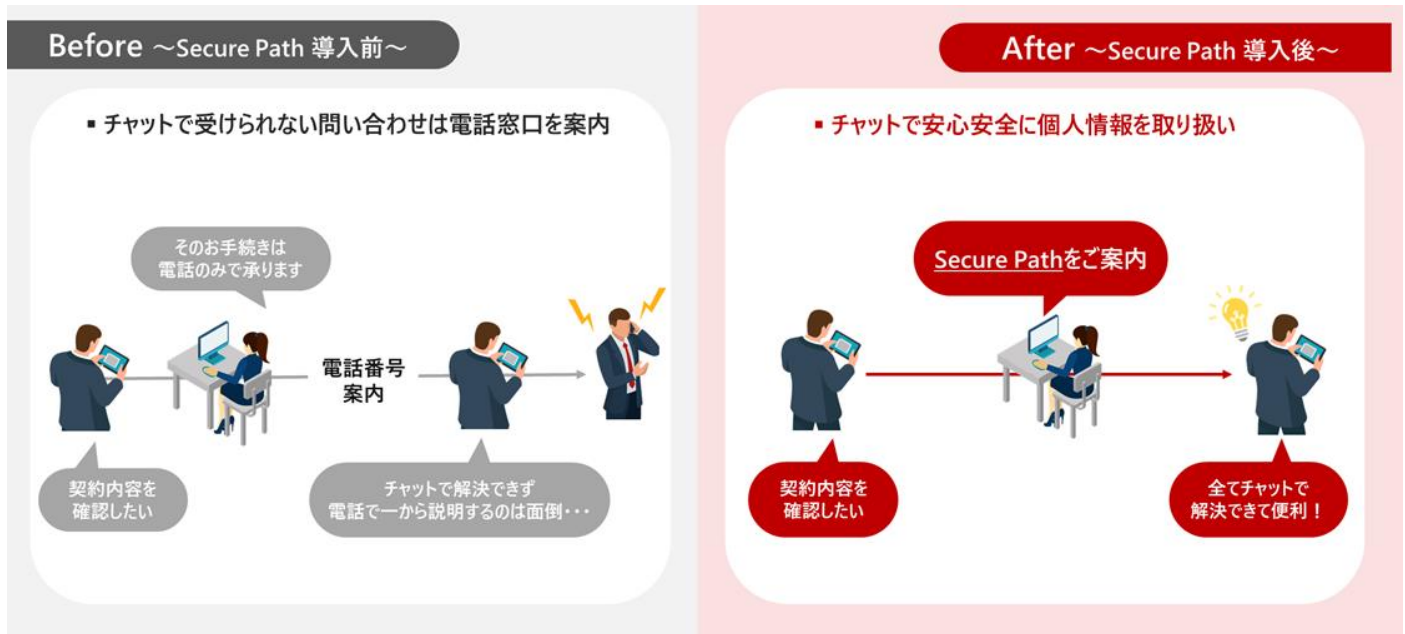


3. 本サービスを活用した導入事例

オリコ様は顧客のサポートチャネルとして以前よりチャットを導入していましたが、セキュリティ認証の観点から本人特定が不要な業務に対応範囲を絞って運用していました。そのため本人特定が必要な業務は解決せず、電話チャネルへ誘導することから顧客の手間や負担がかかり利用率も低いことが課題でした。そのため、顧客負担がないサポート導線のあり方を模索されていました。

トランスコスモスはチャット対応範囲の拡大に向け、トランスコスモスが提供するチャットシステム「DEC Support」にモバイルスが提供する「Secure Path」を連携させたシステムを提供しました。本システムをサポート窓口を導入することで、チャットでのサポート範囲を拡大しチャット利用率向上への期待、そして顧客へのエフォートレスな体験を提供することが可能となります。

■サービス提供イメージ



4. 今後の展開

このたびオリコ様の一部のサポート窓口へ導入した Secure Path を、本人特定が必要な他の窓口にも展開することで、チャットサポートの利便性を高めるとともに、顧客満足度の向上やコンタクトセンターの業務効率化をサポートします。トランスコスモスとモバイルスは、これからも CX 向上に向けて最適なソリューションを提供し、お客様企業にとって有益な提案と運用サービスを提供することで、さまざまな課題改善を全面的に支援していきます。

※1 Security Suite/Secure Path 概要

<https://mobilus.co.jp/solution/securitysuite>

※2 トランスコスモス、デジタルトランスフォーメーションを総合的に支援するサービスの提供を強化

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/210604_0002.html

●関連ページ

・トランスコスモスのコールセンターサービス

<https://www.trans-cosmos.co.jp/callcenter/>

・コンタクトセンター/コールセンターに携わる方への情報サイト「Cotra」

<https://www.transcosmos-cotra.jp/>

・モバイルスのカスタマーサポートソリューション

<https://mobilus.co.jp/solution>

・Mobilus SupportTech Lab

<https://mobilus.co.jp/lab/>

【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)までお問い合わせください

MOBILUS