

報道関係者各位

モビルス株式会社
2023年8月24日

**MOBI AGENT がみずほ証券 Web サイトで
ユーザー行動を元にしたチャットサポートを提供**
～カスタマーサポート向けプラットフォーム「KARTE RightSupport」と連携し、
8月よりサービス開始～

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、株式会社 RightTouch(本社:東京都目黒区、代表者:野村修平/長崎大都)が提供する web 接客ツール「KARTE RightSupport」と MOBI AGENT が連携し、みずほ証券株式会社(本社:東京都千代田区、取締役社長:浜本吉郎)の Web 問い合わせにて、8月1日よりサービス開始したことをお知らせします。



■導入背景

みずほ証券ではこれまでも電話・FAQ・メールなど様々な方法で顧客サポートを実施していましたが、更なるCX(顧客体験価値)向上を模索していました。

モビルスでは 2021 年 12 月より AI 電話自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」を提供し、電話による資料請求の問い合わせ対応を自動化。次いで 2022 年 12 月より有人チャットサポートシステム「MOBI AGENT(モビエージェント)」チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」を提供し、新たなチャネル拡充による CX 向上を支援してきました。

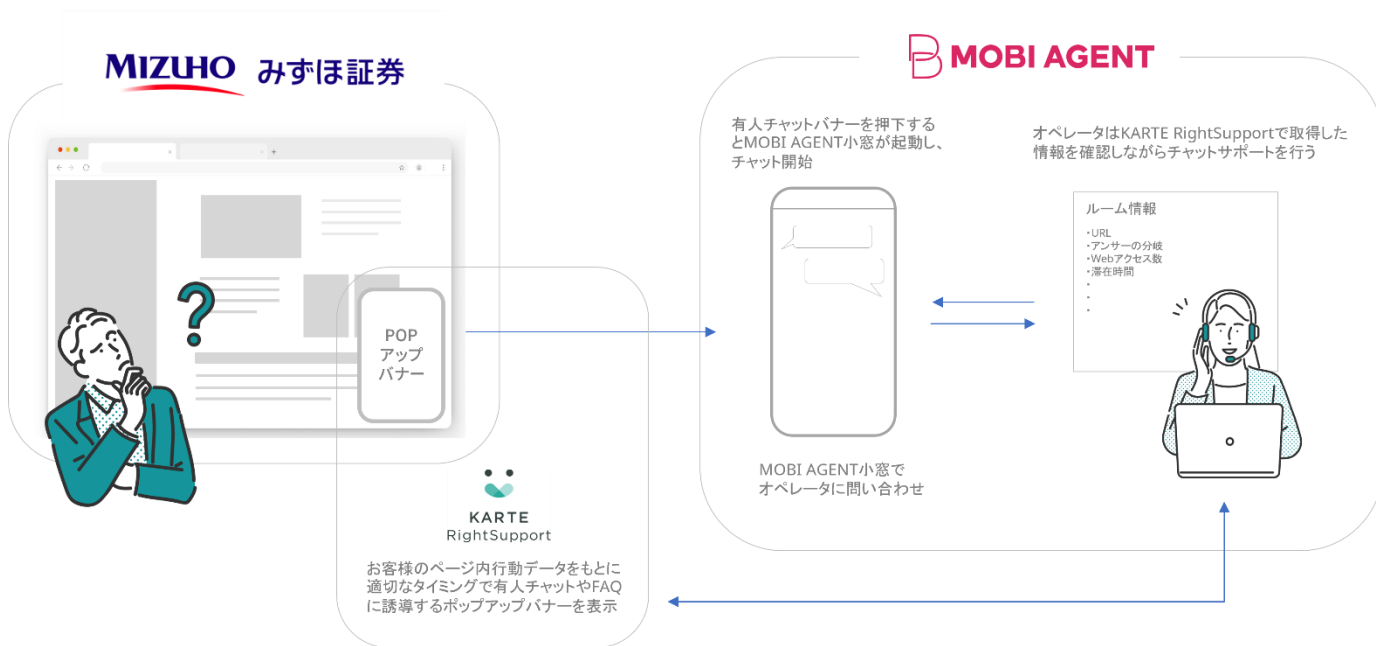
そして、このたび更なる CX 向上のため「MOBI AGENT」と「KARTE RightSupport」の連携を行い、みずほ証券の Web サイトをご覧いただいているお客さま向けに、ユーザー行動を元にしたチャットサポートを行う事となりました。

■システム概要

みずほ証券の Web ページにて、KARTE RightSupport の機能によりご覧いただいているお客さまの Web ページ内での行動分析を行います。それをもとにお客さまのつまずきポイントにあわせて先回りして FAQ や有人チャットサポートのご案内をポップアップバナーで表示します。

お客さまが有人チャットバナーを押下すると、MOBI AGENT のチャット小窓が起動しチャットサポートが開始。同時に、チャットオペレータが利用する MOBI AGENT 管理画面に、KARTE RightSupport で取得した「ページの滞在時間」「ページの遷移」「ページのアクセス回数」やその他 KARTE RightSupport で取得できる複数の情報を表示します。それらの情報をオペレータが確認可能になることで、チャット問い合わせをされたお客さまが「何に困って問い合わせをしているのか」を、お客さまの発言以外からも把握することができ、より丁寧なサポートが実現可能になります。

今後もモビルスでは、The SupportTech Company として顧客サポート支援ソリューションを通して、CX(顧客体験価値)向上に取り組んで参ります。



システム連携イメージ

■「KARTE RightSupport」について

KARTE RightSupport はお客さまのお困りごとを問い合わせ前に収集・解析し、Web 上でのエフォートレスな自己解決を実現します。お客さまの行動やお困りごとを知らないままでは、いくら Web サイト上にコンテンツや FAQ が充実していたとしても、お客さま一人ひとりに正しい解決方法を届けることはできません。KARTE RightSupport は「問い合わせ前の行動」からお客さまのお困りごとを発見し、リアルタイムで適切な情報や FAQ、チャンネルにマッチングさせることで、お困りごとの早期解決を実現します。

<https://rightsupport.karte.io/>

【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