

【プレスリリース】

2017年7月19日
アイテック阪急阪神株式会社
モビルス株式会社

ベイ・コミュニケーションズのホームページに「モビエージェント」を導入

単独局（注）として全国初！コールセンターでのチャットボットシステムの活用により、お客様への対応がより一層迅速に。業務効率化・顧客満足度の向上を実現します。
（注）単独局とは、MSO（Multiple System Operator。複数のケーブルテレビ局を統括して運営する事業者）を除くケーブルテレビ局をいいます。



アイテック阪急阪神株式会社（本社：大阪市福島区、代表取締役社長：浜田 真希男。以下「当社」といいます。）は、株式会社ベイ・コミュニケーションズ（本社：大阪市福島区、代表取締役社長：樽谷 篤明。以下「ベイコム」といいます。）のホームページ（<http://baycom.jp/index.html>）（注）に、株式会社モビルス（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏。以下「モビルス」といいます。）が提供する自動応答対応チャットサポートツール「モビエージェント」を導入し、本日からチャットボットによる問合せ窓口の運用を開始しました。

（注）PC向けサイトのみ（モバイル向けサイトでも後日運用を開始する予定です。）

「モビエージェント」は、モビルスが提供するチャットツールであるモビシリーズのラインナップの一つで、ウェブサイト上のチャット小窓から、LINE・Facebook Messengerなどのメッセージングアプリまで、多様なインターフェースと連携できるシステムであり、これをFAQシステムや人工知能と接続することによって、自動応答とオペレーターによる有人応答とをシームレスに実現できるようになります。

今回、当社は、ベイコムのホームページ上に問合せ窓口となる小窓を設置するとともに、「モビエージェント」を活用したチャット自動応答機能に関するシステムの設計、構築及び運用を行います。これにより、定型的な内容の問合せについては自動応答で対応でき、オペレーターは非定型的な問合せに重点的に対応できるなど、顧客対応業務の最適化・効率化が期待できます。また、ベイコムのお客様にとっても、ホームページ上のチャット小窓から気軽に問合せができるようになるほか、定型的な質問については自動応答による迅速な対応を受けることが可能となります。

当社は、コールセンター・顧客サポートセンター業務に向けて、今後もモビルスのチャットボットシステムを積極的に採り入れ、業務効率化・顧客満足度の向上に資するソリューションを提供してまいります。

（参考）1 当社は、去る5月に自社ファンドを通じてモビルスと資本提携（増資引受け）を行いました。本件は、この資本提携を受けて実現した初めての協業案件となります。

2 ベイコムは、大阪市西部、尼崎市、伊丹市及び西宮市を提供エリアとして、テレビ・インターネット・電話サービスを展開するケーブルテレビ事業会社です。

1. アイテック阪急阪神株式会社の概要

- ・ 会社名 アイテック阪急阪神株式会社
- ・ 代表者 代表取締役社長 浜田 真希男
- ・ 設立 1987年7月
- ・ 所在地 大阪市福島区海老江1丁目1番31号
- ・ URL <http://itec.hankyu-hanshin.co.jp/>
- ・ 事業内容 社会システム事業、インターネット事業、医療システム事業、ソリューション事業、システム開発受託事業、技術サービス事業

2. モビルス株式会社の概要

- ・ 会社名 モビルス株式会社
- ・ 代表者 代表取締役社長 石井智宏
- ・ 設立 2011年9月
- ・ 所在地 東京都品川区西五反田1-21-8 KSS 五反田ビル3F
- ・ URL <http://mobilus.co.jp/>
- ・ 事業内容 コミュニケーションプラットフォームに関するアプリケーションの開発及び販売

3. 本件に関するお問合せ先

アイテック阪急阪神株式会社 マルチメディア事業本部 TEL 06-7633-5317
モビルス株式会社 TEL 03-6417-9523

以 上