



2021年8月2日

各位

会社名 株式会社ジーネクスト  
代表者名 代表取締役 横治 祐介  
(コード番号：4179 東証マザーズ)  
問合せ先 取締役 CFO 三ヶ尻 秀樹  
(TEL. 03-5962-5170)

## モビルス社との連携によるオートボックスセブン社での当社サービス運用開始について

当社とモビルス株式会社(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」)は、株式会社オートボックスセブン(本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員：小林喜夫 巳、東証1部：9832、以下「オートボックスセブン」)に対して、当社が提供する顧客対応DXプラットフォーム「Discoveriez」とモビルスが提供するチャットシステム「MOBI AGENT」を連携したサービスを導入し、本日より本格的に運用が開始されることをお知らせします。

### 記

#### 1. 背景

オートボックスセブンでは、日々、お客様からさまざまなご要望やご指摘などの声が寄せられています。お客様の声は、各種作業予約や、ネット通販に関するお問合せ、お客様相談センターといった複数の窓口で、電話やメールなど複数のチャネルを通じて寄せられています。寄せられたお客様の声は窓口ごとに個別管理されており、一元的な情報管理や問い合わせ内容の可視化、対応内容の連携ができていないという課題がありました。これを解決するために、顧客対応情報の一元化・ナレッジ化できる当社の「Discoveriez」が2020年11月より導入されました。

加えて、オートボックスの公式アプリ(会員情報の登録や各種作業予約などが可能)にログインする際に必要となる会員カード番号についてのお問合せ手法をあらたに追加すべく、モビルスの有人チャット「MOBI AGENT」が2021年2月より導入されました。

この「MOBI AGENT」にて対応した内容も一元管理すべく、「MOBI AGENT」と「Discoveriez」を連携し、シームレスな情報の一元化を実現しました。

#### 2. Discoveriez と MOBI AGENT の連携の展望

企業における問い合わせ対応は、これまで電話やメール、Webフォームなどで行われていましたが、現在、新たなチャネルとして有人チャット・無人チャットを含むチャットツールの活用が進んでおります。また、「MOBI AGENT」でやり取りした情報を「Discoveriez」で一元化することで、作業効率の向上はもちろんのこと、対応状況を可視化することができます。

今後は、本連携を皮切りに、お客様からの問い合わせだけでなく、社内ヘルプデスクへの活用など、企業をとりまく様々なステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組み作りを積極的に進めていくほか、大企業のみならず、中堅・中小企業へ

のご提案も当社、モビルス両社で加速してまいります。

### 3. 株式会社オートバックスセブンについて

オートバックスセブンは、1974年より日本初のカー用品総合専門店「オートバックス」を展開し、「クルマのことならオートバックス」をスローガンに、オートバックスグループ店舗のフランチャイズ本部としてカー用品の卸売および小売、車検・整備、車両買取・販売、板金・塗装等を提供している業界のトップランナーです。現在、事業の柱を「国内オートバックス事業」「海外事業」「ディーラー・BtoB・オンラインアライアンス事業」の3本に据え、さまざまな角度からドライバーのカーライフを支えていく戦略を打ち出しています。(https://www.autobacs.co.jp)

詳細につきましては、下記のプレスリリースをご覧ください。

<https://www.gnext.co.jp/information/220/>

以 上