

モビルス、「Secure Path オペレーション フェーズ 2」を始動。ベネッセの「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」問い合わせ窓口のチャット対応において、本人確認プロセスの自動化により、対応時間を 25%削減して効率化推進
～個人情報扱うチャット対応を可能にし、顧客満足度も向上。
今後は利用範囲の拡大など対応効率のさらなる向上へ～

The Support Tech 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、株式会社ベネッセコーポレーション(本社:岡山県岡山市、代表取締役社長:小林 仁、以下:ベネッセ)の「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」問い合わせ窓口のチャット対応において、「Secure Path オペレーション フェーズ 2(本人確認プロセスの自動化)」を 2022 年 3 月から開始しました。「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」問い合わせ窓口の LINE 公式アカウントで実施した 3 月 31 日までの一ヶ月間の結果として、「Secure Path オペレーション フェーズ 1」と比べて対応時間を 25%削減したことをお知らせします。今後は、さらなる対応効率化へ向けて、Web のチャット窓口やほかの問い合わせ窓口での対応など、「Secure Path」の利用範囲を拡大していく予定です。

■ 背景

ベネッセでは、繁忙期の 3 月～4 月に顧客からの問い合わせが急増します。繁忙期対応としてオペレーターを新たに採用・育成していますが、毎年負荷が高く、採用コストの削減、対応品質の維持が課題でした。また、住所変更など本人確認を伴う問い合わせ対応は、個人情報の取り扱い上 LINE や Web のチャットで対応できず、顧客から「チャットで問い合わせを完了したい」という要望が上がっていました。

こうした背景からベネッセでは、セキュリティを担保した上で、チャットでも本人確認を伴う問い合わせ対応ができないか検討していました。

モビルスは、顧客の利便性向上や対応コストの削減、人材確保など、顧客サポート現場が抱える課題に対して、電話中心の対応からチャットなどノンボイスチャネルと併用した対応を可能にするため、チャットシステムを始めとしたソリューションを開発し、大手企業を中心に 300 社以上に導入してきました。

日本のコンタクトセンター(コールセンター)全体では、ノンボイス比率の向上がなかなか進んでいません。海外企業ではノンボイスチャネルの活用が積極的に進み、電話対応比率が現状 62%、2 年後には 50%にまで低下する見込みですが、日本は現状 78%と依然高く、2 年後も 60%に留まる見込みと遅れをとっています※1。ノンボイス比率がなかなか拡大しない主な障壁は、「個人情報の取り扱い」です。本人確認を伴う問い合わせ業務は 60～80%※2 に及ぶこともあり、チャットボットやチャットサポートを導入しても、対応できる問い合わせ業務の範囲が狭いのです。

これに対応するため、2022 年 10 月、モビルスでは企業のお客さま窓口やコンタクトセンターなど顧客からの問い合わせ対応時のセキュリティ課題を解決するサポート支援ツール群「Mobilus Security Suite」の提供を開始、第一弾として「Secure Path」の開発リリースを行いました。

※1 出典: デロイト トーマツ グループ『2021 グローバルコンタクトセンターサーベイ』

※2 モビルスのクライアント生保会社のヒアリング結果による

■概要

2021年9月からベネッセの「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」問い合わせ窓口のLINE公式アカウントにて、「Secure Path オペレーション フェーズ 1」として、有人チャットでの本人確認プロセスを実施し、顧客の利用満足度 95%、今後の利用意向 95%、「Secure Path」での完了率 87%を達成しました。

次に、課題であったオペレーションの対応効率化を実現するため、2022年3月から「Secure Path オペレーション フェーズ 2」として、本人確認プロセスの自動化を実施しています。2022年3月31日までの一ヶ月間、「こどもちゃれんじ」「進研ゼミ」問い合わせ窓口のLINE公式アカウントにて実施した結果、効率化の指標である AHT(Average Handling Time :オペレーターの対応平均時間)では、「Secure Path オペレーション フェーズ 1」と比べて 25%削減しています。「Secure Path」による対応件数は 1,958 件と想定以上に高く、手続き完了率も 94%と多くの方に利用いただきました。顧客からの評価も、利用満足度 92%、今後の利用意向 96%と、高い結果を維持しています。

今後は、「Secure Path」の活用領域を拡大して、さらなる効率化へ向けた取り組みを予定しています。

【Secure Path オペレーション フェーズ1】

<実施時期> 2021年9月1日～2021年10月31日

<実施内容> 有人チャット対応における「Secure Path」の活用

<成果> 顧客の利用満足度 95%、今後の利用意向 95%、「Secure Path」での完了率 87%

【Secure Path オペレーション フェーズ 2.1】

<実施時期> 2022年3月1日～2022年3月31日

<実施内容> チャットボットと有人チャットを連携し「Secure Path」による本人確認業務を自動化

<成果> 「Secure Path オペレーション フェーズ 1」と比べて AHT(オペレーターの対応平均時間)を 25%削減、
「Secure Path」による対応件数 1,958 件、手続き完了率 94%、顧客の満足度 92%、顧客の利用意向 95%

【Secure Path オペレーション フェーズ 2.2(予定)】

対応範囲の拡大や、手続業務自体の自動化など

■「Secure Path」について

「Secure Path」は、モビルスが独自開発した、セキュリティ・コミュニケーション機能です。「Secure Path」を利用すると、Web や LINE でのチャットサポートにおいて、オペレーターが顧客の個人情報を安全に受け取り、本人確認や個人情報に基づいた個別対応を行うことができます。チャットボットによる自動応答でも利用可能です。「Secure Path」は、クレジットカード業界のセキュリティ基準である「PCI DSS」を取得しています。個人情報の取得・管理において最高レベルのセキュリティ基準を実現することで、チャットサポートの可能性を大きく広げます。

【製品ページ】

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

■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:東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

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: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

オフィシャル HP:<https://mobilus.co.jp/> IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

* 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