

チャットボット売上 No.1 のモビルス、分析の段階から支援する新メニュー カスタマーサクセスプラン“サポートDXデザインメニュー”を提供 ～経営陣や DX 推進部門の戦略と連携しながら、最適なチャネルを再設計～

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)は、お客様窓口やコールセンターを現状分析の段階から支援し、企業や自治体、エンドユーザーにとって最適解となる顧客サポートを提案していますが、この度コンサルティングパッケージとしてカスタマーサクセスプラン“サポート DX デザインメニュー”の提供を開始したことをお知らせします。

”サポート DX デザインメニュー”では、分析結果から現状を把握し、経営陣や DX 推進部門の戦略と連携しながら最適なチャネルを再設計します。

■ 提供背景

コールセンター業界は「中長期では労働人口の減少に伴う労働力確保」および「短期的にも 2022 年春以降に、これまでコロナ禍で他産業からあった人材流入が消極的になることによる採用難」の課題を抱えています。今後喫緊でも予想される労働力不足により、生産性の向上が今まで以上に求められています。そのためには、「問い合わせ前段階の顧客サポート設計」「高効率な対応」「解決率ひいては顧客満足度の向上」が重要となり、コールセンター単体の改革ではなく、生産性向上のためには全社的な取り組みが必要であるとモビルスは考えます。

これまで、モビルスでは、企業のコンタクトセンターや自治体向けに、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行い、4 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位を獲得しました¹。製品導入オンボーディングから運用改善サポートまでのノウハウを得てきた経験から、「製品の提供のみでは生産性向上のための効果は上げにくく、製品導入の成功には戦略という土台が必要となること」を実感しています。

そのため、これまでのノウハウを活かし、現状分析から支援する”サポート DX デザインメニュー”の提供を開始しました。

¹出典:「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2021」

■ ”サポート DX デザインメニュー” 概要

これまでも、モビルスでは戦略策定のために『カスタマーサクセスプラン』(図 1)を提供していました。これに今回新たに追加された“サポート DX デザインメニュー”(図 2)では、分析結果から現状を把握し、経営陣や DX 推進部門の戦略と連携しながら最適なチャネルを再設計。コンタクトセンター運営ノウハウを熟知したメンバーが、「現状分析結果」と「なりたい姿」を定量的に可視化し KPI を設定、目標達成に向けた施策等のアドバイスを行います。

(図1)カスタマーサクセスプラン



「導入前フェーズ」「導入直後」「運用改善フェーズ」の3段階で支援サービスを用意しています。ソリューション導入前の診断サービスから運用改善のPDCAまで、お客さまの課題・ニーズに基づいた支援を行います。

(図2)新メニュー “サポート DX デザインメニュー”



今回新たに追加された“サポート DX デザインメニュー”では、定量的データに加えて、定性的なファクターも踏まえて、総合的にソリューション導入や改善の提案を行います。「ビジョン、課題/ニーズ」では、経営・運営上の課題を明らかにし、「センター運営・問合せ状況」「Web サイト解析データ」で定量的な分析を行います。

■ 担当メッセージ

モビルス株式会社 セールス&マーケティングディビジョン
カスタマーサクセスユニット / ユニット長 島田 裕介

”コロナ禍でのクラウド化・在宅化の流れを起点としたカスタマーサポートのデジタルシフトに伴い、サポート戦略設計のご支援に関するお問い合わせやご要望を最近多くいただいております。

これまでモビルスでは主にお問い合わせ内容の分析からツールの活用までを、カスタマーサクセスとしてご支援させて頂いていましたが、このご要望に対応すべく、これまでのカスタマーサクセスのノウハウの蓄積に加えコンサルティングに特化した専門チームを立ち上げることで、カスタマーエクスペリエンス全体を通じたコンサルティングプランである”サポート DX デザインメニュー”をご提供いたします。

ご相談いただく企業様、エンドユーザー様の多様なニーズにお応えできるよう、今後3年、5年後のカスタマーサポートはどうあるべきか、顧客サポート自体のあり方を提案していき、さらなる顧客様の企業価値向上、エンドユーザーの体験価値向上を目指していきたいと思っております。”

■ 活用事例

SOMPO ひまわり生命保険株式会社 事務改革推進部 様

モビルスが提供する「Visual IVR」を導入いただく SOMPO ひまわり生命保険株式会社様では、導入から運用改善までモビルスのカスタマーサクセスチームが並走し、オンボーディングや運用改善サポートを行いました。「Visual IVR」の用途と効果、またモビルスのカスタマーサクセスチームについてコメントを頂きました。

◇用途

これまで、当社カスタマーセンターにお電話いただいたお客さまは、自動音声応答システムのガイダンスを聞いたうえで、ご希望されるお手続きを選択する必要があり、その分お時間を要してしまう場合がありました。Visual IVR にてスマートフォンの画面上にお手続きのメニューを表示することにより、お客さまご自身が希望するお手続きへ素早く、24 時間 365 日簡単にアクセスいただける仕組みを構築しました。

◇効果

お客様インタビューを行った際には、直感的でわかりやすいという評価を頂きました。また、ユーザー部門で簡単に画面変更が可能なので、電話での問い合わせが急増した際に目立つ場所に該当 FAQ を表示する等の対応が迅速に実施できています。上記により、お客様の利便性向上とともに問い合わせの削減に繋がっていると考えます。

◇モビルスのカスタマーサポート体制についてのコメント

“導入後のサポートで隔週ミーティングを実施し、またメールでも、質問するとすぐに返信があるので、分からないときに、早く、わかりやすく返事をもらえるのは良かったです。またどのような数値を KPI にすれば良いかのアドバイスや、導入後に機能改善も反映してもらい、助かりました！”



事務改革推進部 課長 高梨 様(右)

事務改革推進部 課長代理 田代 様(左)

■ 活用事例インタビュー

モビルスのオウンドメディアにて、そのほかモビルス製品の活用事例についてインタビュー記事を掲載しています。ぜひご覧ください。

<https://mobilus.co.jp/lab/category/client-case/>

■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