

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022年7月1日

【6月29日(水)サービス開始】顧客対応のセキュリティ課題を解決する サポート業務支援ツール『Mobilus Security Suite』第2弾！ 「Secure Alert β版」の開発で チャット上での個人情報自動検出・自動削除が可能に

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:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏)は、企業のお客さま窓口やコンタクトセンターなどで、顧客からの問い合わせのチャット対応時に、チャット上での個人情報の自動検出・自動削除が可能な「Secure Alert(セキュア アラート)β版」を開発し、6月29日(水)よりサービス開始したことをお知らせします。

これは昨年2021年10月に提供を開始した、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、サポート支援機能群「Mobilus Security Suite(モビルス セキュリティ スイート)」の第一弾「Secure Path(セキュア パス)」につづく、第二弾の機能となります。

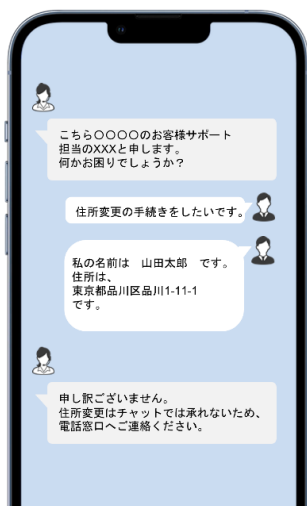
「Secure Alert β版」を利用すると、チャット上で自動検出された個人情報をオペレータが手動で行わなくてもデータベースから自動削除することができます。これにより、個人情報の意図しない混入を防ぐとともに、コンプライアンス上必要とされる対話ログ内の個人情報混入の検索等にかかる業務労力の削減、且つセキュリティの向上に貢献します。

Security Suite

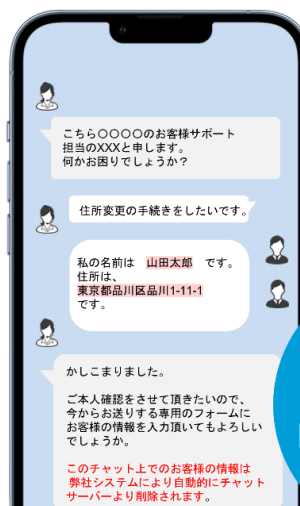
Secure Alert

従来のチャットサポート

Secure Alert を利用したチャットサポート



- ☹️ チャット画面に履歴が残る人(管理者やオペレータ)に見られる
- ☹️ サーバに記録が残る、不正に取得される危険が高まる
- ☹️ サーバー上に残らないようにオペレーターが目視したり個別に削除作業をする手間がかかる



個人情報が
チャット上に
送られてしまっても
自動的に検知し
削除予約

■「Secure Alert β 版」概要

「Secure Alert β 版」は、モビルスの持つ大量の教師データをもとに独自開発した AI アルゴリズムを用いた、チャットにおけるセキュリティ・コミュニケーション機能です。

モビルスの提供する有人チャットサポートシステム「MOBI AGENT」および「MOBI BOT」に Secure Alert β 版を組み合わせることで、よりセキュアなコミュニケーションが可能になります。Secure Alert β 版は、すでに実装している個人情報検出機能と併用して利用する機能です。チャットのログに残したくない文字列を削除したい時に、入力された個人情報を自動的に「キーワード削除予約」に登録します。オペレータが個人情報をひとつひとつ手作業で「キーワード削除予約」に登録する時間を大幅に軽減します。

なお、Secure Alert β 版は『Mobilus Security Suite』のラインナップの一つで、既存モビシリーズとは異なる独立した機能です。

The image shows a comparison between traditional chat support and the new Secure Alert beta version. On the left, under '従来のチャットサポート' (Traditional Chat Support), it states that customer mistakes in entering personal information like addresses or phone numbers leave data in the chat database, requiring manual deletion by operators. A screenshot shows a chat log with red boxes highlighting sensitive information. On the right, under 'Secure Alert を利用したチャットサポート' (Chat Support using Secure Alert), it states that detected personal information is automatically deleted from the database, reducing manual work and improving security. A screenshot shows the same chat log with the sensitive information automatically redacted.

【機能詳細】

- 1 キーワード削除リスト 個人情報抽出 API に検出された削除キーワードは、自動的に「キーワード削除リスト」に追加されるため、管理運用が容易になります。
- 2 手動のキーワード削除 「キーワード削除リスト」に追加後、「手動のキーワード削除」とは視覚的に区別することができます。
- 3 複数の個人情報を検出 1 つのメッセージに複数の個人情報が検出された場合でも「キーワード削除リスト」へ追加されます。
- 4 管理者機能 管理者が CSV で削除予約されたキーワードの種別(自動 or 手動)をチェックすることができます。
- 5 削除予定キャンセル オペレータは自動削除の予約をキャンセルすることができます。
- 6 検知キーワード範囲の編集が可能 「検知された※ワードの範囲」を編集して個人情報検知の運用を細かに調整することができます。(※検出自体は既存の個人情報抽出 API 仕様に準じます)

【製品ページ】

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

■今後の展開： その先のセキュア機能拡張

企業のお客さま窓口やコンタクトセンター(コールセンター)を始めとした顧客サポート現場は、「ポストコロナ」社会でのコミュニケーション手段の変化や働き方の多様化、「2050年問題」と言われる高齢化社会・労働力人口の減少など、対応すべき課題が増えていくことが予測されています。

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。一方、日本は現状 78%と依然高く、2年後も 60%に留まる見込みとなっており、グローバル視点でも大きく遅れをとっています※1。

日本のコンタクトセンターでこのようにノンボイス比率が上がらない理由の一つに「個人情報の取り扱い」があります。こうした背景から、モビルスでは 2021 年 10 月、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」の提供を開始し、第一弾「Secure Path」の提供を開始しました。

今回の第二弾「Secure Alertβ版」に続き今後は、「多段認証」「eKYC連携」など新たなセキュア機能の提供を予定しています。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水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、ノンボイス比率の向上、手続き自動化の促進により、コンタクトセンターを取り巻く課題解決に変革を起こしていきます。

※1 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』

■関連情報

・2021年10月27日発表 プレスリリース

顧客対応のセキュリティ課題を解決する、サポート業務支援ツールの提供開始。第一弾として金融業界基準の安全性、Web や LINE で本人確認を伴う チャットサポートができる「Secure Path」を開発。

<https://mobilus.co.jp/press-release/29105>

・2022年4月14日発表 プレスリリース

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

<https://mobilus.co.jp/press-release/30602>

■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