

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022年12月1日

袋井市の「問い合わせ電話へのAI音声案内テスト運用トライアル」に MOBI VOICE を提供！

～DX化で市民サービス向上と業務効率改善の両立へ～

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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、袋井市が2022年12月1日から開始した新機能『チャットボット機能による「問い合わせ電話へのAI音声案内テスト運用トライアル」』に MOBI VOICE を活用した「問い合わせ電話へのAI音声案内」を提供したことをお知らせします。

■導入背景

袋井市が行った調査によると、市役所の庶務事務作業に係る年間56万時間のうち、問い合わせや相談に係る時間数は約7万4千時間となることがわかりました。その中には、ホームページに掲載されているような「よくある質問」の電話問い合わせも含まれていました。

■テスト運用概要

袋井市では業務効率化と市民サービスの向上のため、このたび「AI音声ボット」を活用したモデル事業を開始。モビルスでは、MOBI VOICE を活用し「問い合わせ電話へのAI音声案内」を提供しました。

【概要】袋井市 問い合わせ電話へのAI音声案内テスト運用

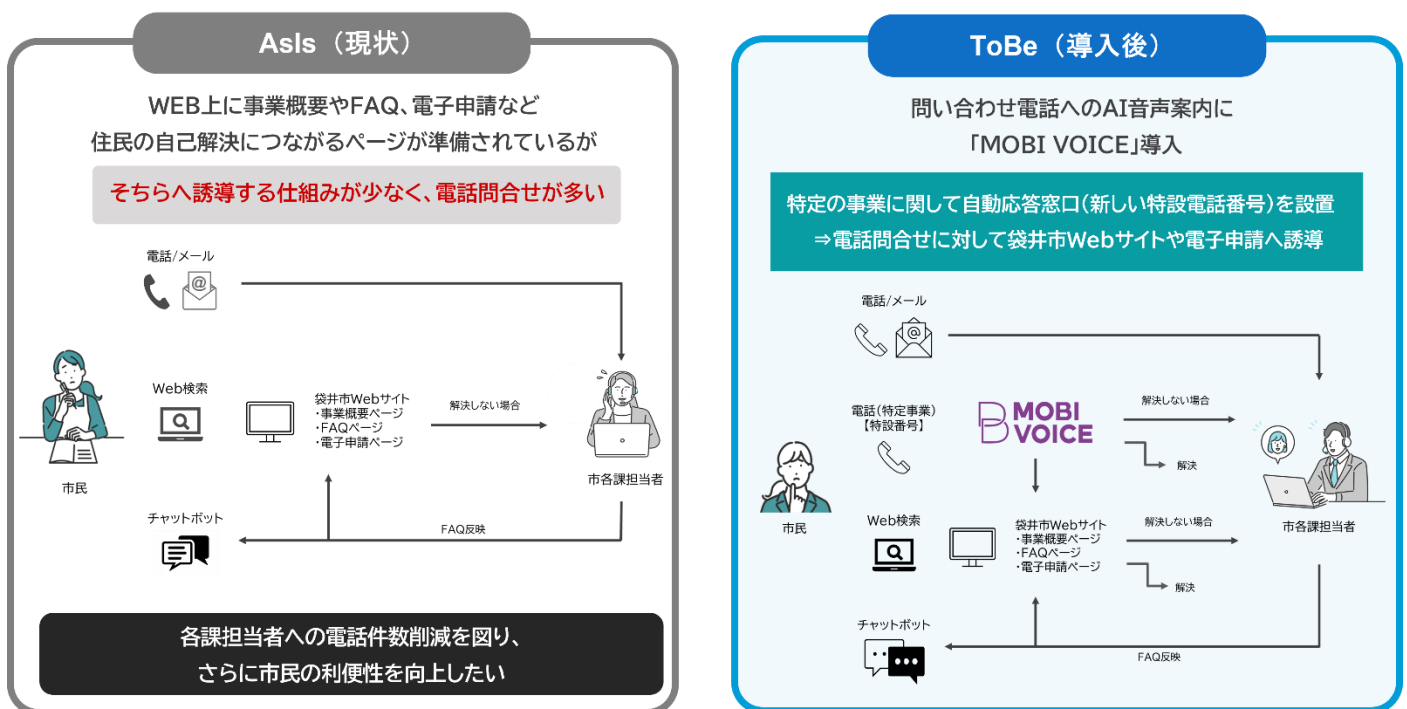


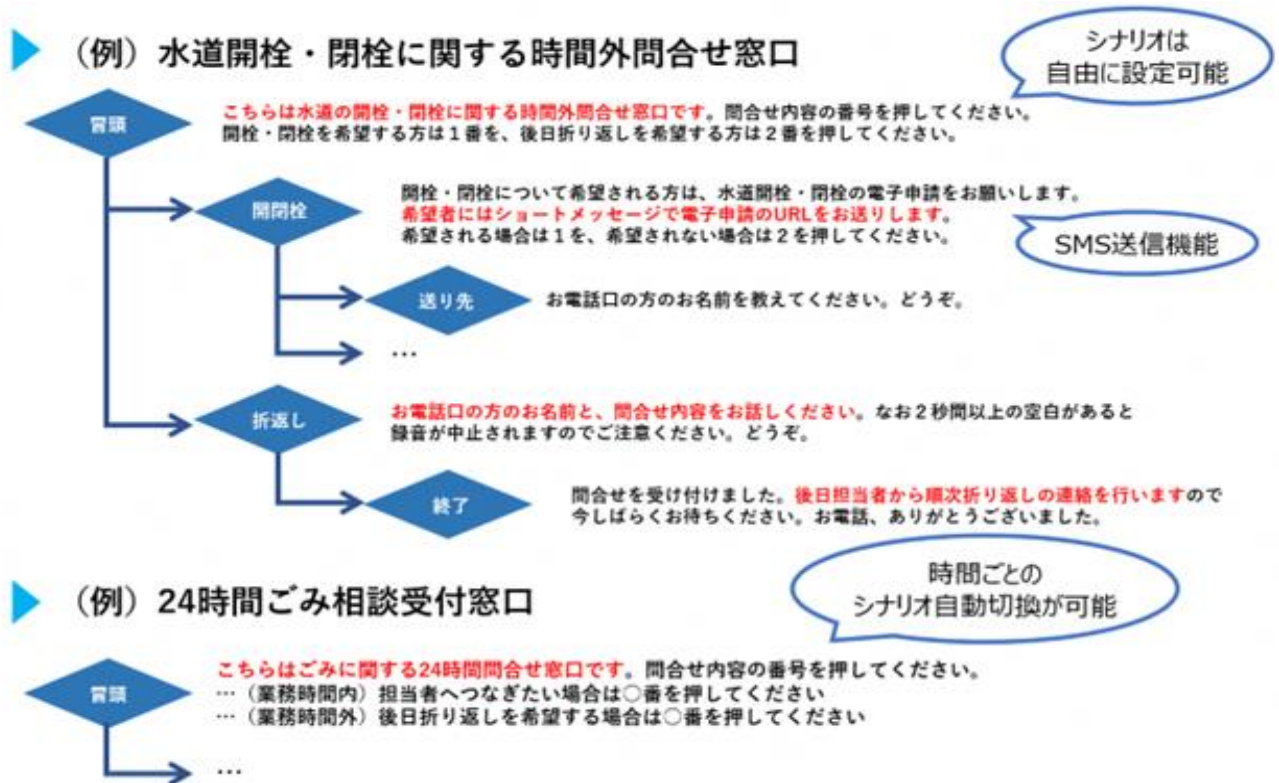
図1 テスト運用概要図

テスト運用実施期間 2022年12月1日～2023年2月28日

【実施予定業務】 12/1以降、順次運用開始

- 時間外水道関係問合せ窓口
- 浅羽支所手続き案内
- 24時間ごみ問合せ&通報窓口
- 24時間飼い犬関係問合せ&通報窓口
- 時間外市役所問合せ総合窓口

【使用例(参考)】



令和4年 11月 17日 袋井市長定例記者会見資料より抜粋

■モビルスの自治体向けソリューション

2022年7月、モビルスはLINEの「Govtech Partner」に認定されました。「Govtech Partner」制度は、LINEが国や自治体におけるLINE公式アカウント活用の技術支援に長けたパートナー企業を認定し、国や自治体の行政DX推進をサポートするための制度です。「Govtech Partner」は、「Technology Partner」の中から、国や自治体のLINE公式アカウント活用の技術支援に長けていて、セキュリティに関する外部認証を取得していることなど一定の基準を満たした企業が認定されます。

【自治体向けソリューション 製品サイト】

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

【導入実績(一部抜粋)】

新規開設の流山市 LINE 公式アカウントに モビルスの「自治体ソリューション」が採用！9月1日(木)よりサービス開始

2022年9月1日 <https://mobilus.co.jp/press-release/32024>

7月21日よりサービス開始 中央区の LINE 公式アカウントにモビルスの「自治体向けソリューション」導入

2022年7月21日 <https://mobilus.co.jp/press-release/31672>

千代田区のひきこもりに関するチャット相談受付に、有人チャットシステム「MOBI AGENT」を提供

2022年3月7日 <https://mobilus.co.jp/press-release/30159>

石川県の妊娠相談 LINE 公式アカウントに有人チャットシステム「MOBI AGENT」を導入

2022年2月25日 <https://mobilus.co.jp/press-release/30069>

モビルス、福岡市 LINE 公式アカウントの新機能「消防出動通知機能」を開発

2022年1月20日 <https://mobilus.co.jp/press-release/29773>

大分県 LINE 公式アカウントに、モビルスの自治体向けソリューション「セグメント情報配信」「有人チャット」「チャットボット」を提供

2021年11月8日 <https://mobilus.co.jp/press-release/29156>

多摩市 LINE 公式アカウントに「情報配信」「AI チャットボット」を導入。子どもの生年月日の登録で予防接種・検診のお知らせも受け取れる

2021年7月13日 <https://mobilus.co.jp/press-release/28314>

【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:東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15階

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)

事業内容: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

公式 HP:<https://mobilus.co.jp/>

IR 情報:<https://mobilus.co.jp/ir>

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(<https://mobilus.co.jp/ir/irmail>)からご登録いただけます。



* 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