

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022年12月1日

【Secure Path 導入 3 例目】新規開設の日立健康保険組合 LINE 公式アカウントに

「Secure Path」「MOBI シリーズ」が採用！

～DX化により加入者情報確認自動化とスムーズなコミュニケーションを実現。

健診受診率の向上にも貢献～

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、日立健康保険組合(本社:東京都千代田区、理事長:田中 憲一、以下「日立健保」)が開設した LINE 公式アカウントに、「Secure Path」「MOBI CAST」「MOBI AGENT」「MOBI BOT」を提供(以下、「本サービス」)し、10月よりサービス開始したことをお知らせします。

■導入背景

日立健保は加入者の健診受診率向上に取り組んでいます。被扶養者として加入している家族(※以下「家族」)にはダイレクトメールや電話等により健診受診勧奨を実施してきましたが、十分な効果を得られず効果的なアプローチ方法を検討していました。また、加入者本人と家族は「個人向け健康ポータルサイト」の利用が可能となっていますが、家族は初回認証時に必要なパスワードの郵送に時間がかかることから利用数が伸び悩んでいました。このため、健康情報や健診関連情報を簡便に伝達できるツールを導入し、家族のヘルスリテラシー向上を図る必要性を感じていました。

■サービス概要

本サービスは、LINE 公式アカウントを加入者とのコミュニケーションプラットフォームとして活用しています。そして、モビルスの提供するチャットセキュリティ・コミュニケーション機能「Secure Path」による加入者情報の紐づけ・確認、「MOBI CAST」による LINE の情報セグメント配信に加えて、有人チャット「MOBI AGENT」とチャットボット「MOBI BOT」による総合的な問い合わせ対応を実現します。これにより、「加入者資格確認の自動化」「加入者に合わせた情報配信」「スムーズな問い合わせ対応」「LINE 上での健診予約」を可能にし、健診受診率向上と加入者とのコミュニケーション活性化に貢献します。今後は LINE を活用して各健診の案内を充実させ、日立健保加入者の健康で充実した生活に貢献することを目指します。

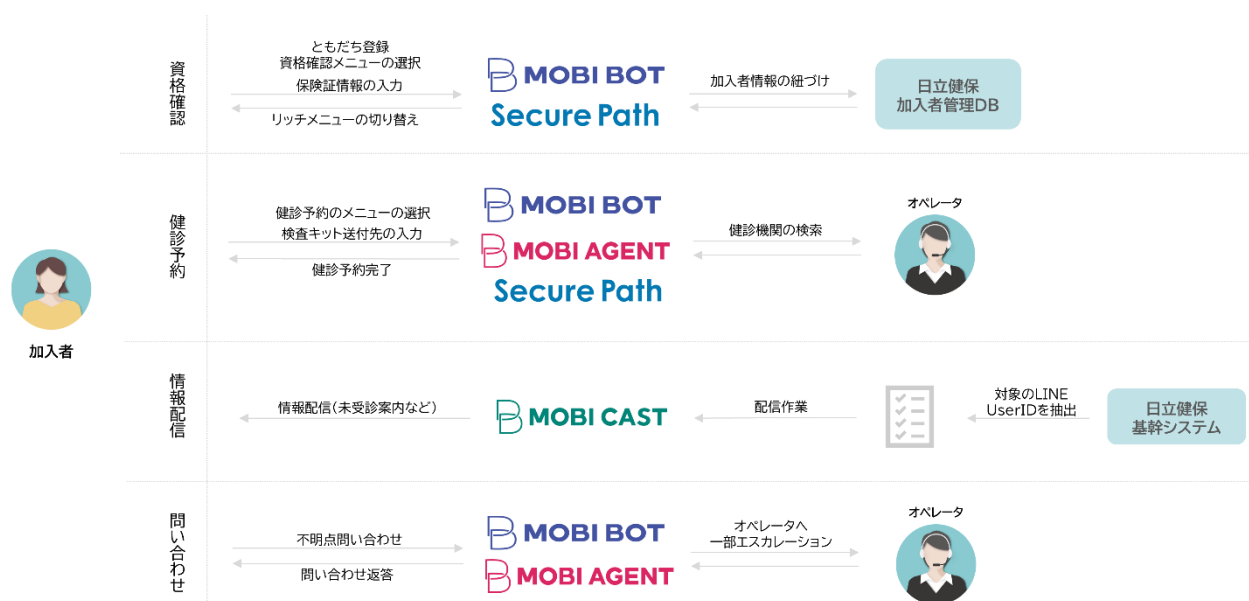


図1 サービス概要図

「Secure Path」を利用し加入者自身が資格情報を入力。
 日立健保の情報システムと LINE ユーザーID の紐づけ・内容確認後、情報連携され、
 LINE 上での健診予約、セグメント情報配信、加入者からの問い合わせにスムーズに対応します。
 ※オペレータ対応時間: 月～金 9:00-19:00



友だち追加後、「資格確認に進む」を押す

資格有無の質問に回答後、日立健保の加入資格確認のため、認証フォームの入力にすすむ

Secure Path環境に移行し、保険証記号・生年月日・氏名等を入力し、「確認へ進む」を押下し確認が完了

図2 資格確認の際の画面遷移イメージ

資格確認に必要な個人情報は Secure Path 環境で入力を行います。



メニュー内の「受診メニュー」を押す

年齢、性別、希望の健診メニューを選択し、その後有人チャットで健診機関を決定

Secure Path環境で検査キットの送付先情報を入力

図3 健診予約の際の画面遷移イメージ

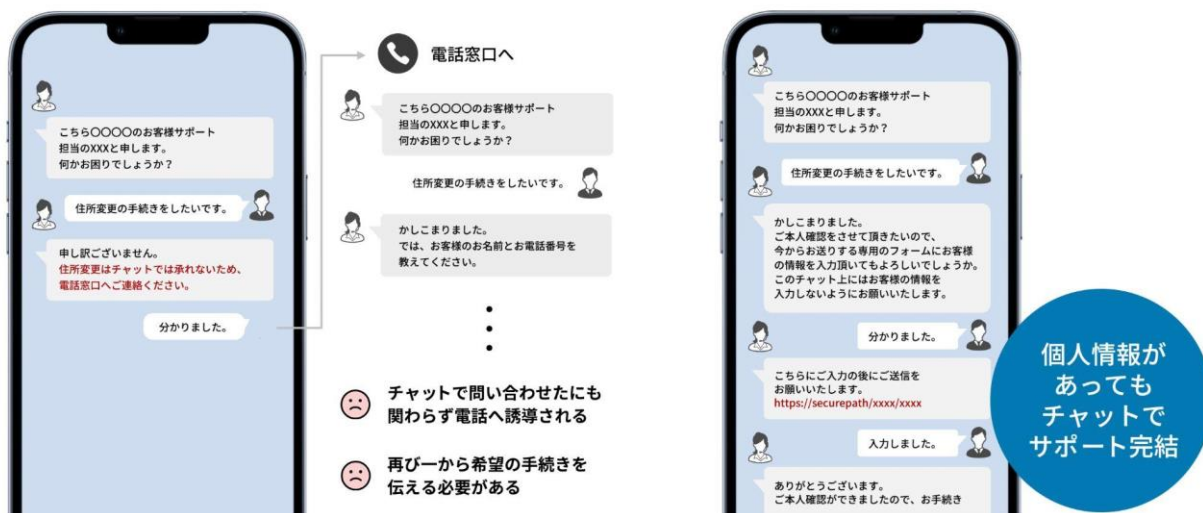
検査キット送付先など、個人情報は Secure Path 環境で入力を行います。

■モビルスの「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、チャットボットによる自動応答でも利用可能です。Secure Path で取得した個人情報は、クレジットカード決済で求められる PCI DSS 準拠認定されており、暗号化・保護によりそのデータ閲覧や管理についても厳しく制限されます。

従来のチャットサポート

Secure Pathを利用したチャットサポート



- インターフェースを選ばない
 - LINE チャット、Web チャット、アプリ内チャットで利用可能
- トーク画面上に自然に表示
 - 個人情報の入力時に、トーク画面上にフォームを自然に表示可能
- カスタマイズできる専用の Web フォーム
 - 企業ロゴの挿入や文言の変更など、自由に作成可能
- フォーム送信は自動も有人も可能
 - 手続きボットのフローへの入れ込みや有人対応中に呼び出すことが可能
- 暗号化データは指定トークンのみで開封
 - 「個人情報データ⇒暗号化⇒特定ワントタイムキーの発行⇒1回のみ開封」の流れを実現
- 個人情報データを安全に保護
 - 復元不可保存・完全消去・対応ログの保存を徹底

製品内容詳細：<https://mobilus.co.jp/solution/securitysuite>

【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/>

I 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