

報道関係者各位

モビルス株式会社
2022年12月6日

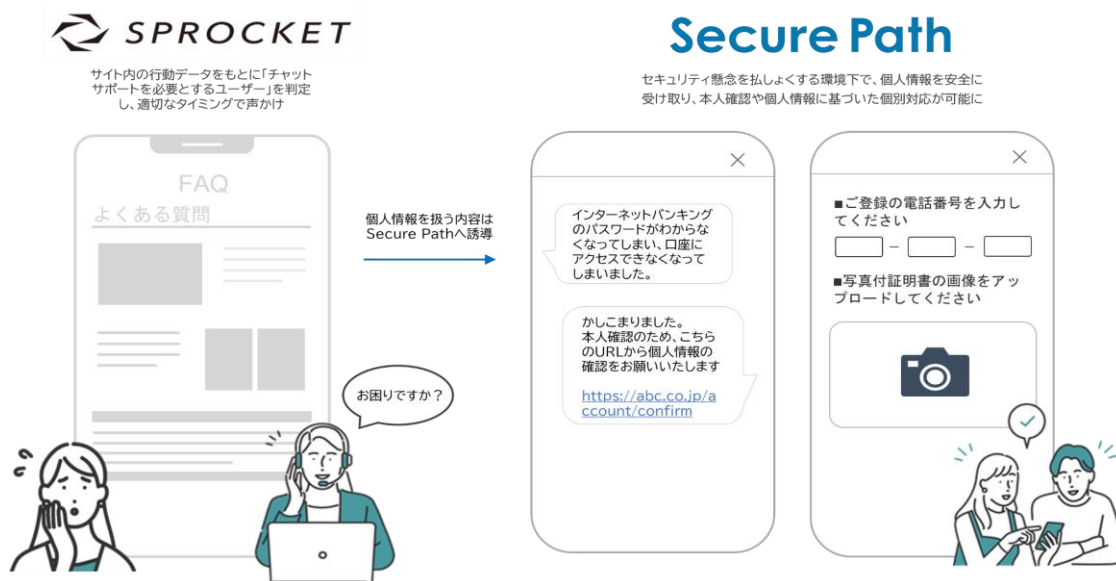
12月6日より

「Sprocket」で「Secure Path(セキュアパス)」オプション連携開始！
～「Sprocket」のweb接客でも、安全に個人情報を扱う顧客サポートが可能に～

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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏)は、株式会社 Sprocket(本社:東京都目黒区、代表取締役:深田 浩嗣)が提供する web 接客ツール「Sprocket」と MOBI AGENT のオプションとして「Secure Path(セキュアパス)」の連携を 2022年12月6日に開始いたします。

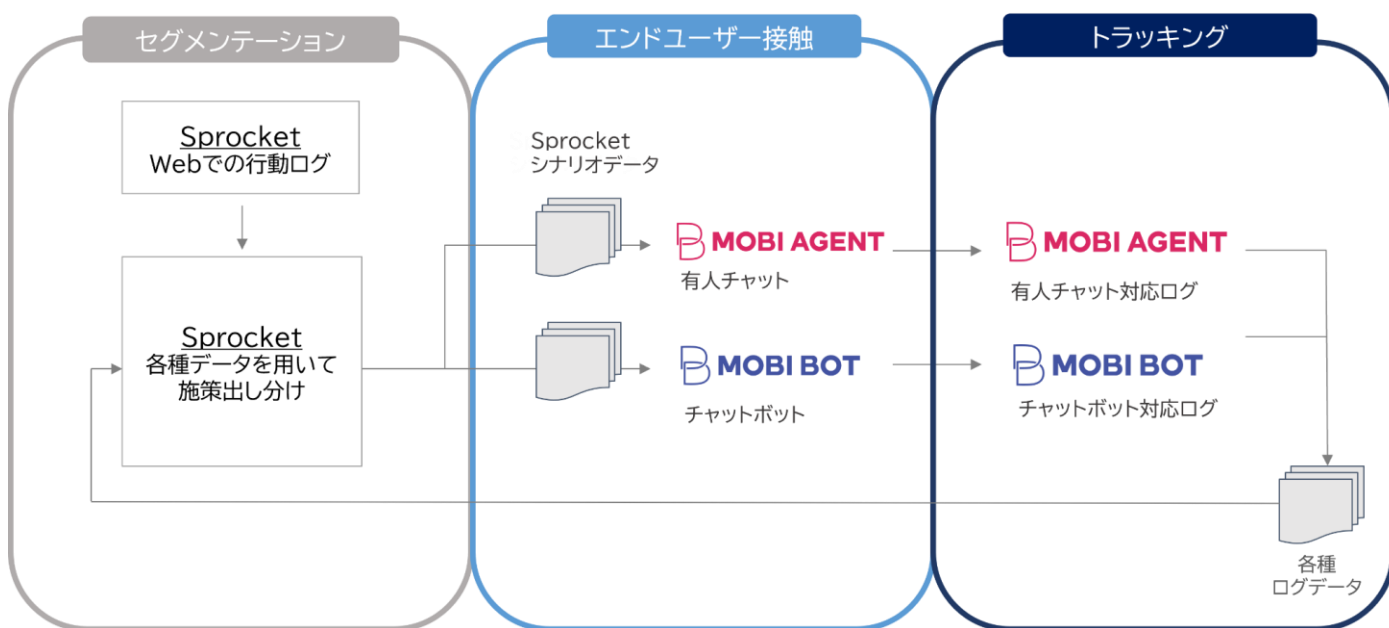
**■Secure Path 連携特徴**

モビルスと Sprocket は、すでに有人チャットサポートツール「MOBI AGENT(モビエージェント)」と連携をしています。この度、Sprocket と連携する MOBI AGENT のオプションとして Secure Path 連携が可能となりました。これにより、従来、チャットサポート内だけでは完結しづらかった、住所変更手続きやクレジットカード情報などの個人情報を含む顧客サポートについて、必要な人に最適なタイミングでチャットへ誘導できるようになります。Secure Path は、モビルスが独自に開発したセキュリティを担保したチャットサポートです。例えば、Secure Path の機能を利用すると、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ます。これにより、パスワードや ID 再発行、住所などの個人情報を扱う各業界サービスのみならず、保険、銀行、クレジットカードなどの金融業界においても、チャットを介した安全な顧客サポートに貢献します。



Sprocket と MOBI AGENT を介した Secure Path 連携イメージ

また今後は、「MOBI AGENT」「MOBI BOT」の起動データや対応結果のログを行動データとして Web 接客のセグメンテーションに自動で取り入れることが可能になり、「チャットサポートを必要とするユーザー」を判定し、適切なタイミングで「お困りですか？」と声かけを行うことができるようになります。



起動データや対応結果のログの自動取得イメージ

■CRO プラットフォーム「Sprocket」について

Sprocket(スプロケット)は、オンライン上のユーザー行動をリアルタイムに解析し、ユーザーごとに最適なコンテンツを最適なタイミングで届ける CRO(コンバージョン率最適化)プラットフォームです。サイト・アプリの課題発見から施策実施、分析まで、PDCA を回せる機能がそろっています。

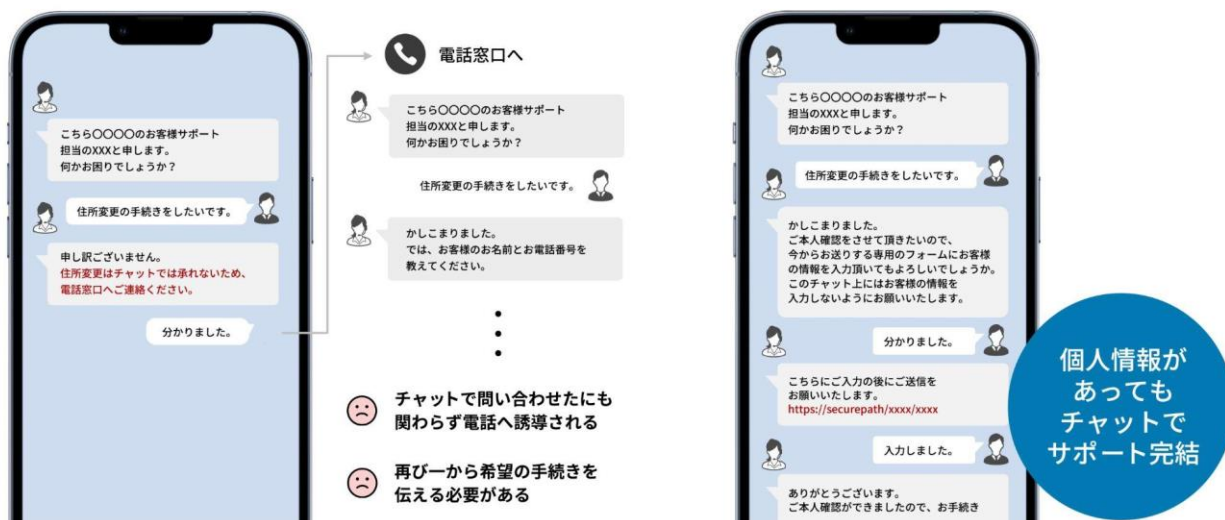
<https://www.sprocket.bz>

■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、セキュア・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