

生成AIはこれで真価を発揮する!

～企業内ナレッジを活かし、品質改善やCX向上の発展的活用へ～



モビルス株式会社 柏原 学

2024.10.24



モビルス株式会社
Marketing Division
執行役員 柏原 学

- 2016～ モビルス参加
- ～2019 商品開発、企画、CX
- ～2023 セールス、マーケティング、カスタマーサクセス
- ～2024 マーケティング

ソニーグループにてグローバルセールス、プロダクトマーケティング、商品企画、ポートフォリオプランニングを経験。

現在はモビルスにてマーケティングの領域にてコンタクトセンター向けのCXデザイン設計提案を行っています。



CX（顧客体験価値）向上を成功に導くアプローチ

📅 2024.07.19

この記事では、BPRの基本的な考え方や手法に加え、業務プロセスの再構築における重要なポイントについて解説します。



なぜ今CX（顧客体験価値）向上に注目すべきなのか

📅 2024.03.15

コンタクトセンターは生成AI活用による業務効率化や生産性向上だけでなく、顧客体験（CX）における革新的な価値をもたらす役割への変化が期待されています。それはどのような背景や観点からでしょうか。このコラムで探ってみます。



アメリカの生成AI活用事情

📅 2024.05.17

最も世界で利用人口が多いとされる英語を主な言語とするアメリカであればデータ量も豊富で、一般的にカスタマーサポート領域におけるエンドユーザー向けの生成AIの活用が日本より進んでいるのではないかと、また生成AIを活用する上でテキストベースのソリュー...

出典:ベルシステム24 コンタクトセンターの森
<https://www.cloud-contactcenter.jp/blog>

MOBILUS

CX-Branding Tech. —————

社名 モビルス株式会社

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

代表 石井智宏

設立 2011年9月

事業 エンタープライズ向けにSaaS プロダクト(モビシリーズ)を活用したCX(顧客体験)のブランディング設計の提案と伴走

従業員 101名(2024年9月現在)

上場市場 東京証券取引所 グロース(証券コード:4370)

幅広い製品群で、従来の電話を中心とした顧客サポートの課題解決を支援します。
サブスクリプションモデルのSaaSとして、顧客状況に応じたサービス利用・追加のニーズにも柔軟に対応することができます。

顧客サポートの課題

- オペレーター採用、育成が困難
- 電話離れ・LINE他チャネルの普及
- 人件費、運用費の向上
- 電話に問い合わせ集中で品質低下

チャットサポート



MOBI AGENT

大規模コールセンター同等の運用で、Web,LINEからのチャット問い合わせに対応。オペレーター支援機能が充実

チャットボット



MOBI BOT

請求受付や問い合わせ手続き業務の完全自動化
AIによる一問一答型のハイブリッド運用も可能。

セキュリティ



Secure Path

チャットでも個人情報を安全に扱えノンボイスでのサポート対象範囲を拡張

オペレーション支援AI



MooA

コンタクトセンターでの対応品質向上と業務効率を改善できるオペレーション支援AI

電話・ボイスボット



MOBI VOICE

自動受付から、AI連携による高度な自動応答、PBX連携など拡張性に富んだ運用を。

ビジュアルIVR



Visual IVR

問い合わせ目的別に最適な問い合わせチャネルに誘導し、自己解決を図るための動線設計

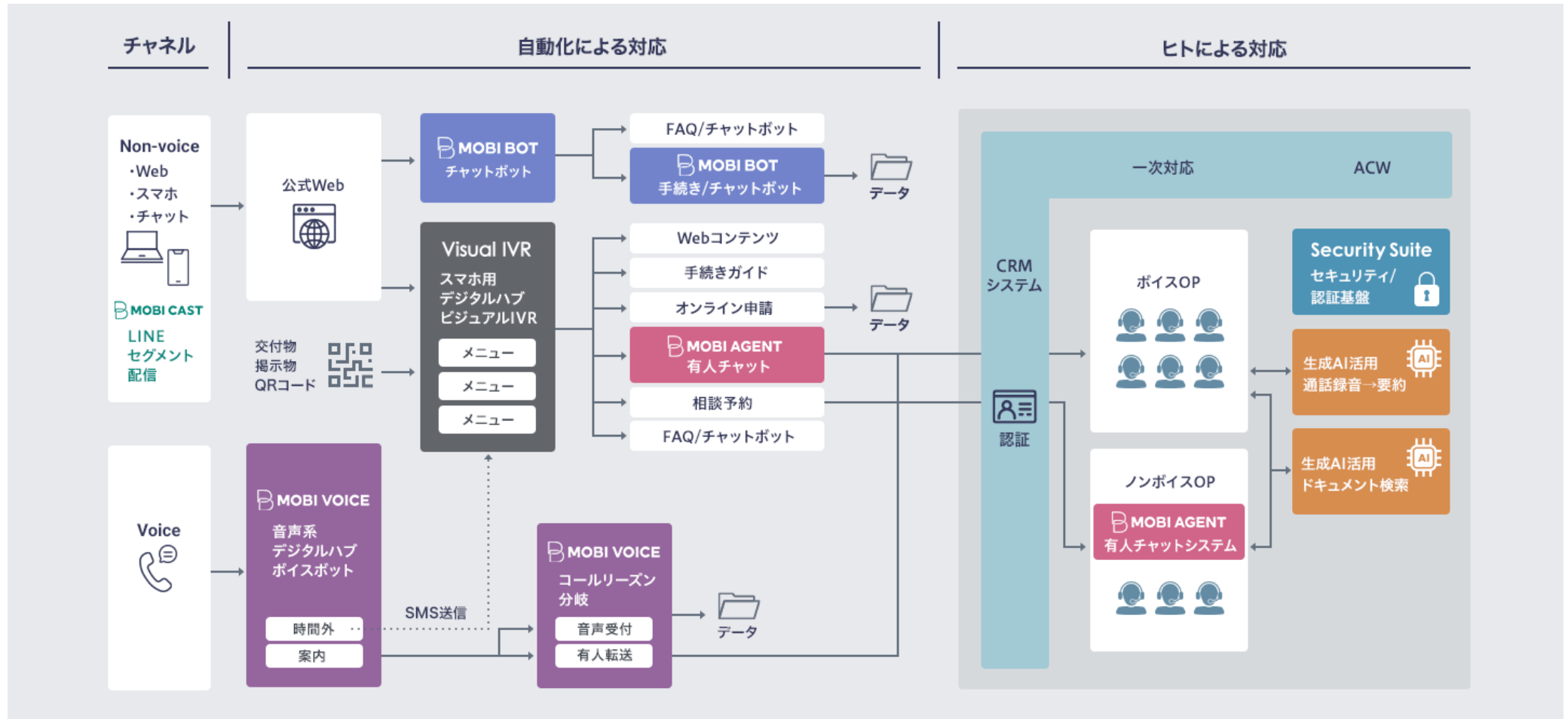
LINE配信



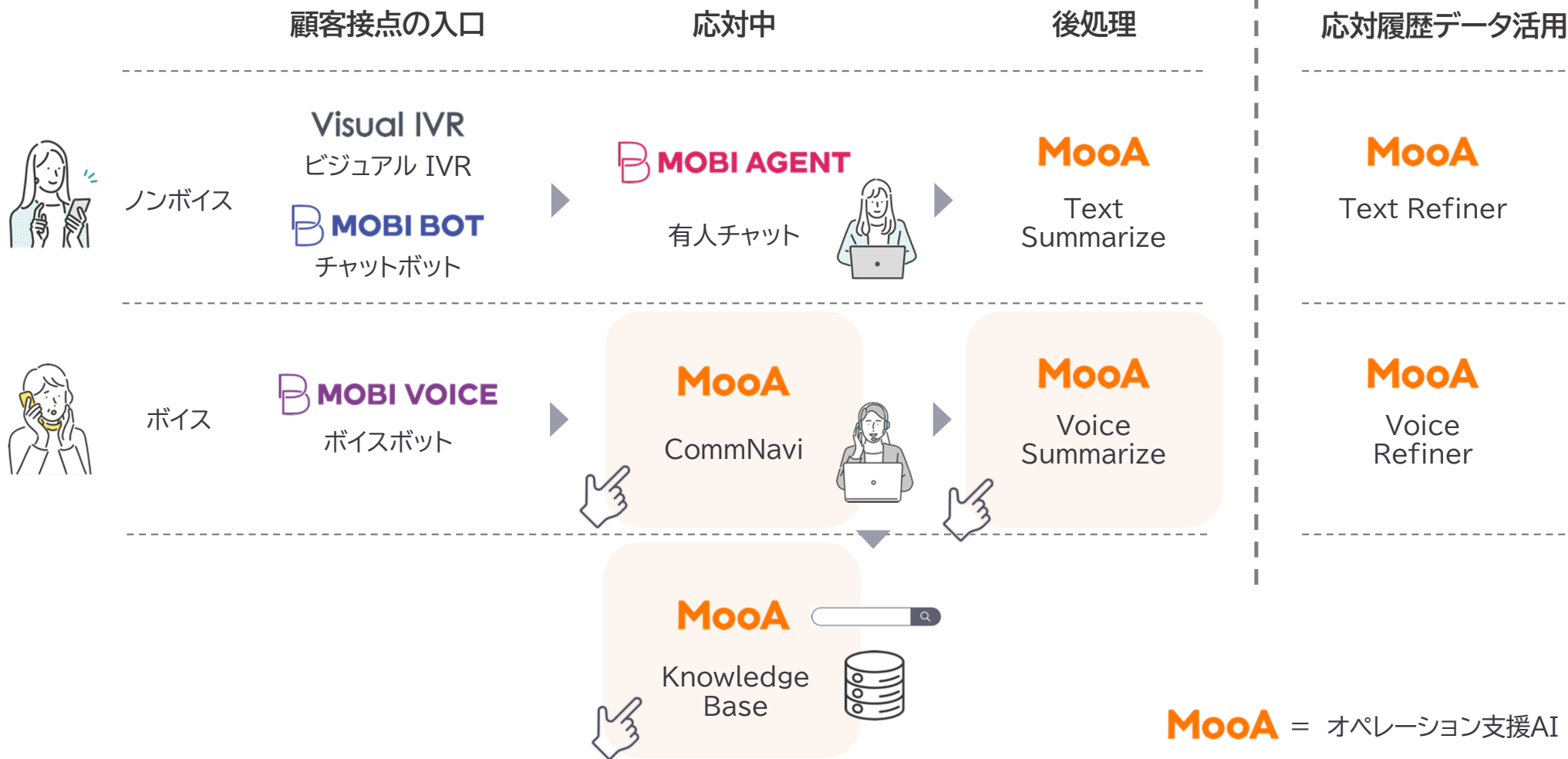
MOBI CAST

属性によるセグメント配信や電話番号によるLINE 通知メッセージ配信

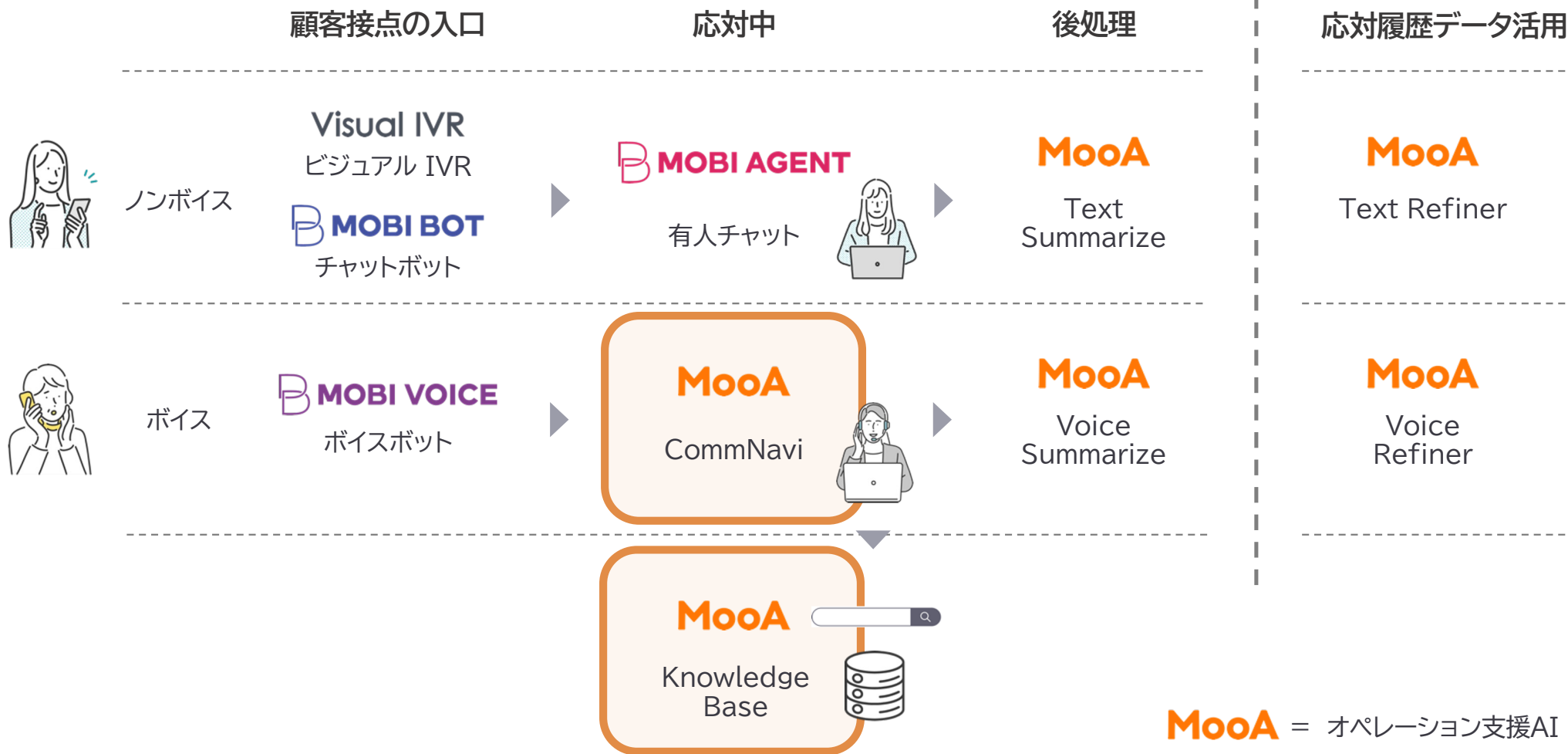
ソリューション全体イメージ



本日正式紹介する内容



本日正式紹介する内容



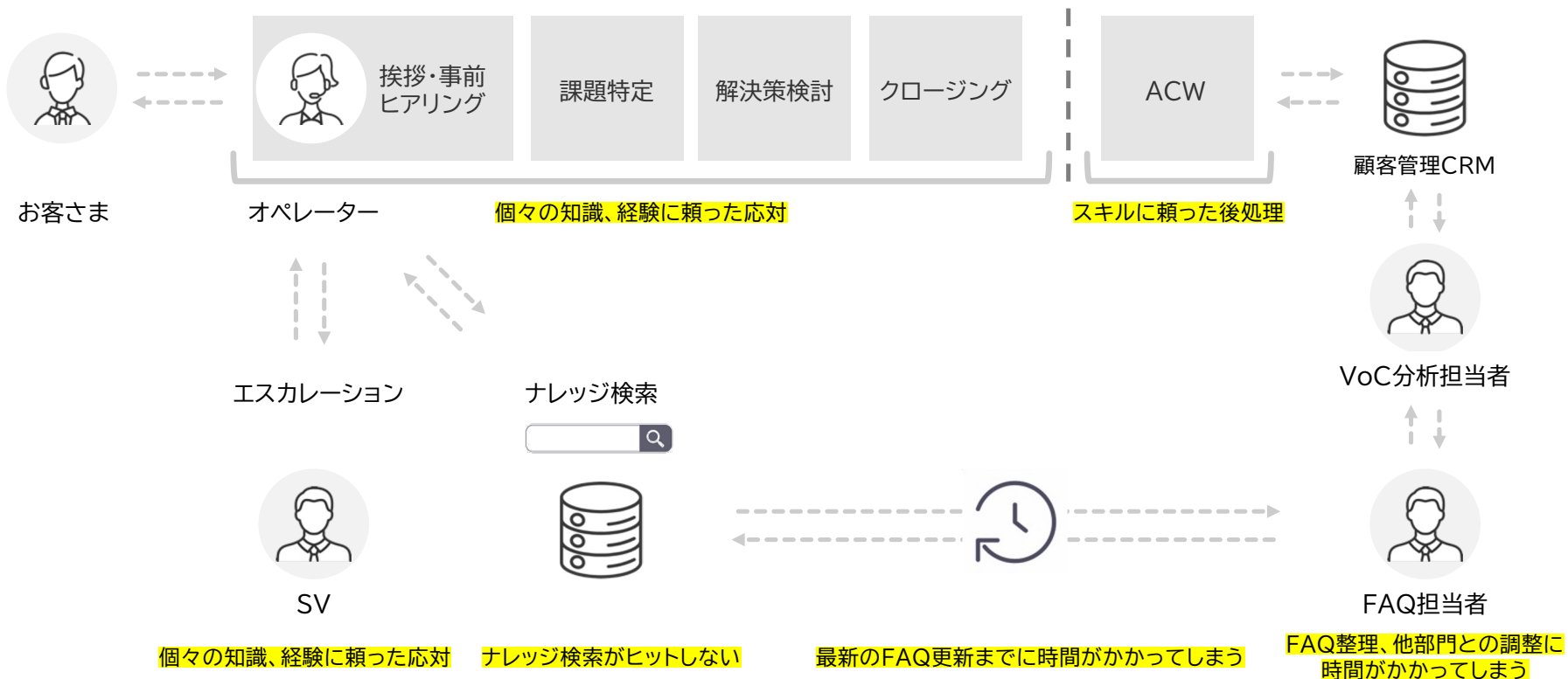
課題

影響

- | | | | |
|----|----------------------|---|--------------------------|
| 01 | 個々の知識、経験に頼ったオペレーター対応 | ▶ | 回答品質のばらつき、誤回答リスク |
| 02 | 顧客対応からナレッジを創出できない | ▶ | ナレッジ創出の機会損失 |
| 03 | FAQの品質管理工数が大きい | ▶ | FAQ管理者(またはSV)への負担増 |
| 04 | FAQコンテンツ共有のタイミングが遅い | ▶ | 誤回答リスクの再現ループ |
| 05 | SVへの知識依存 | ▶ | FAQが有効活用できないためSVへの対応負担継続 |
| 06 | FAQの検索性と回答精度が低い | ▶ | 検索やり直しの手間、FAQ活用の形骸化 |

一般的なナレッジ活用プロセスにおける課題

一般的なナレッジ活用プロセスは運用上のフローで分解してみると、課題は山積しています。課題を認識または把握しながらもなかなか効果的な対策を打てていないというのが現実ではないでしょうか。



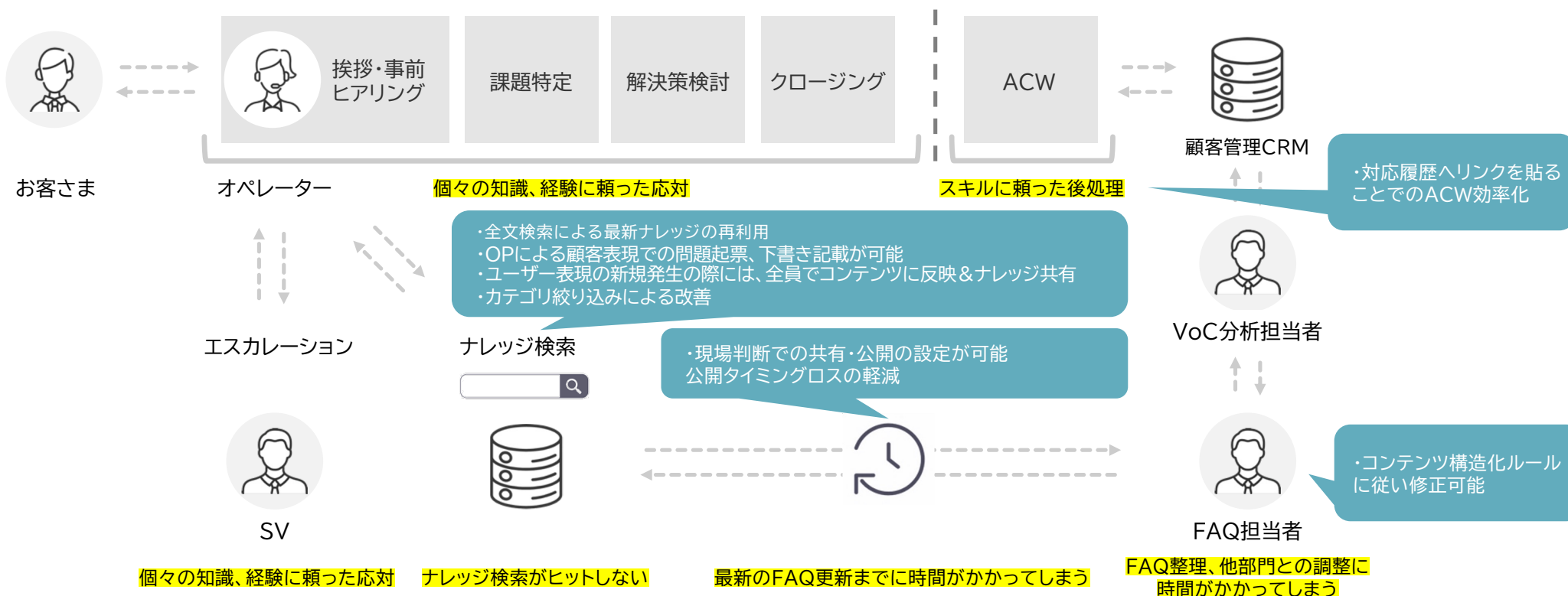
課題

解決方法

- | 課題 | 解決方法 |
|---------------------------|--|
| 01 個々の知識、経験に頼ったオペレーター対応 | ▶ 全件検索による最新ナレッジの再利用
対応履歴へリンクを貼ることでACWを効率化 |
| 02 顧客対応からナレッジを創出できない | ▶ 検索時においてナレッジにない場合には顧客表現での問題起票。
既知情報がなければ、オペレーターによる下書きの記載が可能。 |
| 03 FAQの品質管理工数が大きい | ▶ オペレーター、SVに権限付与。全員でナレッジ共有とコンテンツ構造化ルールに従い修正ができる。 |
| 04 FAQコンテンツ共有のタイミングが遅い | ▶ 現場判断での共有・公開の設定が可能。タイミングロスの軽減。 |
| 05 SVへの知識依存 | ▶ 下書きはオペレーターによる修正が可能。
最終稿はSVがコンテンツの品質を担保できる |
| 06 FAQの検索性と回答精度が低い | ▶ ユーザー表現の新規発生時には全員でコンテンツに反映。
カテゴリ絞り込みによる改善ができる |

ナレッジセンタードサービス(KCS)により解決される課題

ナレッジセンタードサービス(KCS)のコンセプトを導入することにより解決できる課題はたくさんあります。



ナレッジセンタードサービス(KCS)のコンセプトを導入することにより解決できる課題はたくさんありますが、残る課題もあります。

個人のスキル依存

- ・全員コンテンツ作成による文章能力、問題把握力の差による品質のバラツキ
- ・新規・更新・反映の難易度が高い
- ・問題起票、修正言い換え追加でのバラツキ
- ・事務的な対応になる傾向がある

メンテ工数負荷

- ・ナレッジ作成、およびメンテの負荷が高い
- ・応対履歴リンクを貼る負担
- ・応対履歴がVOCとして利用しづらい
- ・OP・SV・KCSコーチの負担増。

技術的な課題

- ・文字列一致検索の限界
- ・ナレッジベースのメンテナンス負荷が高く、ナレッジがすぐ古くなる

モチベーションの課題

- ・SV・KCSコーチの負担増
- ・KCSが苦手な人は協力度合いに差が出る
- ・OPやSVのインセンティブに直結しにくい

お客さま

個々の知識、経験に依存した対応、ナレッジ検索が難しい、最新のFAQ更新までに時間がかかっている、時間がかかってしまう

課題

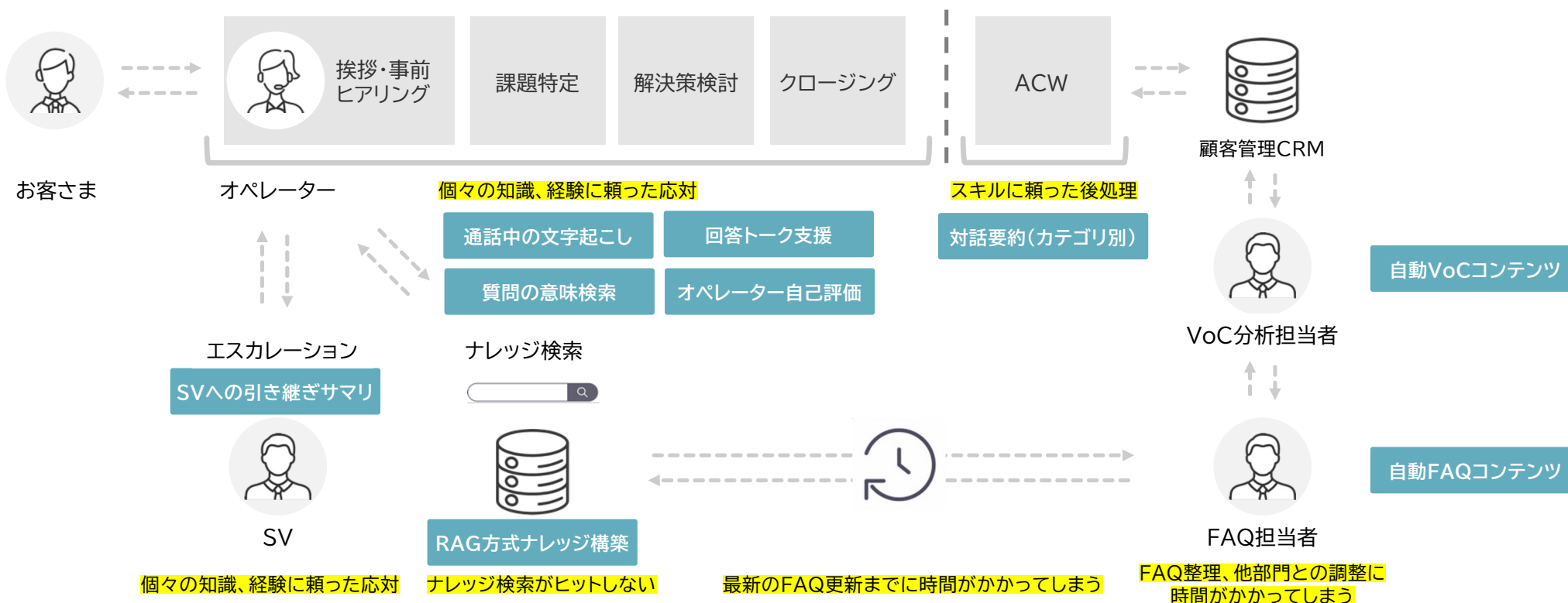
MooAによる解決方法

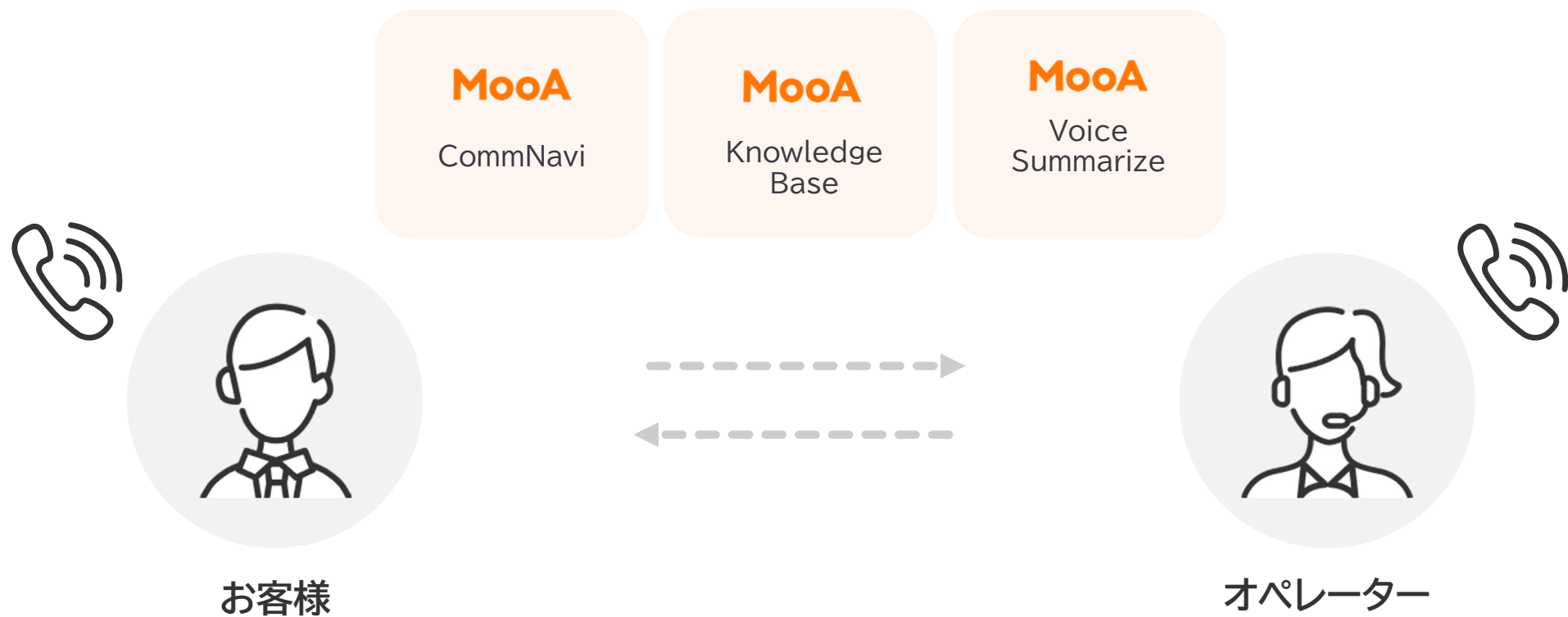
- | | | | |
|----|----------------------|---|---|
| 01 | 個々の知識、経験に頼ったオペレーター対応 | ▶ | AIが通話中文字起こし、顧客表現で質問を抽出
意味検索による回答+根拠を提示 |
| 02 | 顧客対応からナレッジを創出できない | ▶ | 全通話データから、構造化されたFAQドラフト案を高品質で
自動生成(負担ゼロ化) |
| 03 | FAQの品質管理工数が大きい | ▶ | QAドラフトを既存ナレッジDBに突合し、意味比較検索、新規・
更新・見送りを判定(負担軽減) |
| 04 | FAQコンテンツ共有のタイミングが遅い | ▶ | FAQ突合、FAQ新規が判定されるため、
共有タイムラグは限りなくリアルタイムへ近づく |
| 05 | SVへの知識依存 | ▶ | ヒトによる知識、経験に頼った対応をFAQとして整備。形式知
は、マニュアルや規定文をナレッジとして共有し脱・SV依存 |
| 06 | FAQの検索性と回答精度が低い | ▶ | RAG方式の意味検索により参照率が80%以上
類義辞書登録、言い換え表現のメンテが不要 |

MooA = オペレーション支援AI

MooAを活用したナレッジセンタードサービスプロセス

ナレッジセンタードサービス(KCS)を補完する形でMooAを活用すれば、現状のKCSで課題だった点も解決することが可能になります。







プリヒアリング 通話中文字起こし

お電話いただきありがとうございます。
生産管理システム部サポートセンター
でございます。

お世話になっております。
生産管理システムについて
質問があります。型番CXQW-3298
のハイブリッド車をドイツと
イギリスへ生産する予定でしたが、
計画を変更してフランスへ優先的に
生産したいと思っています。

了解しました。
具体的にどのような変更を
ご検討されているのか、
詳細をお聞かせいただけますか。

元々はドイツとイギリスに
それぞれ1000台を生産す
予定でしたが、先にフランス
2000台を生産したいと思っ
緊急の生産変更を実施したいのですが

確認ありがとうございます。
2か月先の生産計画の変更であれば、
システム内で対応可能です。
まず生産管理システムの画面A
にある生産計画一覧から、対象の
型番CXQW-3298を選択していただき、
計画変更ボタンをクリック
してください。そこから変更内容を
ご入力いただけます。

通話中の文字起こし

品番 RCD-1234 リソース Webマニュアル お客様属性 お年寄り, 丁寧に

通話中 終話後

お客様属性自由入力欄 お客様属性自由入力欄 タグによる絞り込み 属性ごとの追加指示

切り分け・マニュアル検索 × マニュアルのみ × 引き継ぎ × 生成AI相談 × +

質問を入力してください 緊急の生産変更を実施したい 質問の検索 回答生成

回答

緊急の生産変更が必要な場合、以下の手順で緊急変更依頼の提出をお願いします。

- 生産管理システムへのアクセス：生産管理システムにログインし、メニューから「変更」を選択後、「緊急変更依頼」をクリックしてください。
- 依頼フォームの記入：必要事項を記入し、具体的な変更内容、変更の理由、希望する実施日時を詳細に記入してください。この情報は、変更の承認プロセスをスムーズに進めるために重要です。
- 承認の取得：変更の許可は生産管理部門の承認が必要です。承認プロセスを迅速に進めたい場合、依頼提出後に、下記連絡先に生産管理部門へ直接連絡をお願いします。

生産管理部門連絡先：
電話番号: 050-XXX-XXXX

回答トーク支援

回答根拠の提示

詳細情報

詳細情報A 詳細情報B 詳細情報C

ナレッジID:S123456

タイトル
緊急の生産変更が必要な場合の対応手順

質問
緊急の生産変更が必要な場合、どのように変更依頼を提出すればよいですか？
緊急の生産変更が必要になった場合、どのような手順で対応すべきですか？

環境
生産管理システム

状況
急な生産計画変更が発生し、システムを通じて速やかに対応を行う必要がある。

原因
製造プロセス中の予期せぬトラブル、あるいは顧客からの緊急要望により、通常の生産計画を変更する必要が生じたため。

解決策
1. 生産管理システムへのアクセス
生産管理システムにログインし、メニューから「変更」を選択後、「緊急変更依頼」をクリック。...



プリヒアリング 通話中文字起こし

operator_id fasuifyaslfhk | call-ID fasuifyaslfhkahwejlkhkfaehfkahekjf | TotalTime hh:mm:ss | 通話開始 hh:mm:ss | 通話終了 hh:mm:ss

通話中 終話後

要約・FAQ オペレーター評価 お客様満足度評価 申し送り内容

申し送り内容

生成

- 問い合わせ内容の要約:
 - 主訴: ルーターの交換設定に関する問題
 - 詳細: 以前使用していたルーターから新しいルーターに切り替えようとしているが、設定手順が分かりづらく、うまくいっていない。
 - 発生時期: 本日
- 対応状況:
 - 実施済み対応: 簡単セットアップガイドに沿って、ステップ1~3までの設定を行った。
 - 次のステップ: ステップ3以降の設定が分かりづらく、インターネット接続ができていない。
 - 保留中の作業: 新しいルーターのSSIDとパスワードの設定
- 顧客の感情や態度:
 - 現在の様子: 非常に焦っており、イライラしている様子。
 - コミュニケーションスタイル: 詳細な説明を求めており、オペレーターの対応に不満を感じている。
 - 特記事項: 電話口で感情的になっている。
- 使用製品情報:
 - 製品カテゴリ: ルーター
 - 製品名: MST 3200シリーズ
 - 購入時期: 不明
 - 使用状況: 新しいルーターに交換中
- 次回対応時の注意点:
 - 優先事項: 顧客の焦りを和らげ、丁寧な説明と適切な対応が必要。
 - 提案すべき解決策: 簡単セットアップ機能の使い方を詳しく説明し、必要に応じて手動での設定方法も提示する。
 - 避けるべき対応: 顧客の感情を逆なでするような対応は避ける。

SVへの引き継ぎサマリ

- 確認済みの事項
- 申し送り事項など



プリヒアリング 通話中文字起こし

operator_id fasuifyaslfhk | call-ID fasuifyaslfhkahwejlkhkfaehfkahekjf | TotalTime hh:mm:ss | 通話開始 hh:mm:ss | 通話終了 hh:mm:ss

通話中 終話後

要約・FAQ オペレーター評価 お客様満足度評価 申し送り内容

要約

応対要約

ヘッドライン

文字数 9999

パソコンの調子が悪い



要約結果

文字数 9999

お客様はパソコンの調子が悪く、作業中に画面が固まり、マウスクリックやキーボードの操作ができなくなる状態になるとのことです。お客様のパソコンの型番はアルファベットUK1A1735-018です。この問題は複数の報告があり、代替のパソコンを送付することが決定しました。返却用のキットも一緒に送付されます。新しいパソコンは明日の午前中にお届けされる予定です。



抽出結果

文字数 9999

抽出:

製品/サービスのカテゴリ: 家電

製品/サービスの名称: パソコン

製品/サービスの型番: UK1A1735-018

問題点: 画面が固まり、マウスクリックやキーボードの操作ができなくなる

問題の種類別: 動作不良

問題の原因: 不明

結論: 代替のパソコンを送付

申し送り:

お客様のポイント:

FAQ

FAQドラフト

Q1

文字数 9999

パソコンの調子が悪いときはどうすればいいですか？



A1

文字数 9999

パソコンの調子が悪い場合、まずは電源の確認をしてみてください。電源コードが正しく接続されているか、コンセントが正常に動作しているかを確認してください。また、他の電源ソケットでも試してみてください。



Q2

文字数 9999

パソコンの不具合が直らない場合はどうすればいいですか？



A2

文字数 9999

お客様のパソコンの不具合が直らない場合は、代替のパソコンを送付することがあります。返却用のキットも一緒に送られますので、新しいパソコンを受け取ったら古いパソコンを返却してください。





プリヒアリング 通話中文字起こし

operator_id fasuifyaslfhk | call-ID fasuifyaslfhkahwejlkfkhkaehfkahekjf | TotalTime hh:mm:ss | 通話開始 hh:mm:ss | 通話終了 hh:mm:ss

通話中 終話後

要約・FAQ オペレーター評価 お客様満足度評価 申し送り内容

オペレーター評価

オペレーターセルフチェック評価

生成

1. プロフェッショナリズム & コミュニケーションスキル:

-スコア: 5/10 (平均的)

-評価理由: オペレーターは丁寧な言葉遣いを心がけているものの、顧客の質問に十分に答えられていない。顧客の説明を理解するのに時間がかかり、適切な回答ができていない。

-根拠となる原文: "Operator: はい、申し訳ありません。まだ受付のルーターの型番を伺っていないので、ちょっと内容が確認ができないんですね。"

2. 顧客中心主義 & 感情的インテリジェンス:

-スコア: 4/10 (改善が必要)

-評価理由: オペレーターは顧客の感情的な反応に気づいているものの、適切に対応できていない。顧客の困惑や不安に寄り添えていない。

-根拠となる原文: "Customer: 怒らせるようなこと Customer: しないで Customer: よくわからない人が電話来ると Customer: イライラするから Customer: ちゃんとわかってる人が出てこないと困るから"

3. 問題解決 & 解決策の提案:

-スコア: 3/10 (改善が必要)

-評価理由: オペレーターは顧客の問題を理解するのに時間がかかり、適切な解決策を提示できていない。顧客の詳細な説明に対して、オペレーターの回答は不十分である。

-根拠となる原文: "Operator: 出るんです Operator: 出てきてないですよ Operator: そうなんですだからそのコピーがちゃんとできていなかったのであれば Operator: もう今までのこの新しいルーターから出ている無線に Operator: つなぎ替えてもらってもよろしいかと思っております"

4. 効率性 & 対応の迅速性:

-スコア: 3/10 (改善が必要)

-評価理由: オペレーターの対応が非効率的で、顧客の問題解決に時間がかかっている。顧客の説明を十分に理解できていないため、適切な対応ができていない。

-根拠となる原文: "Operator: 出るんです Operator: 出てきてないですよ Operator: そうなんですだからそのコピーがちゃんとできていなかったのであれば"

5. 顧客満足度 & フォローアップの質:

-スコア: 2/10 (不十分)

-評価理由: 顧客の不満が高まっており、オペレーターはフォローアップの提案もできていない。顧客の問題が解決されていない状態で通話が終了している。

-根拠となる原文: "Customer: 怒らせるようなこと Customer: しないで Customer: よくわからない人が電話来ると Customer: イライラするから"



プリヒアリング 通話中文字起こし

operator_id fasuifyaslfhk | call-ID fasuifyaslfhkahwejlkhkfaehfkahekjf | TotalTime hh:mm:ss | 通話開始 hh:mm:ss | 通話終了 hh:mm:ss

通話中 終話後

要約・FAQ オペレーター評価 お客様満足度評価 申し送り内容

お客様満足度評価

お客様満足度評価(点数)

生成

1. 全体的な満足度評価:

- a) 明示的なCSAT質問への回答は確認できませんでした。
- b) 全体的な満足度は5点と評価します。お客様は製品の設定に困難を感じており、オペレーターの対応にも不満を持っているため。

・CSAT
・継続意向
・離反リスク
など

2. 感情分析:

- a) 会話の開始時: ネガティブ
- b) 会話の中盤: ネガティブ
- c) 会話の終盤: ネガティブ
- d) 全体的な感情の推移: 非常にネガティブ
- e) ネガティブ感情の頻度と強度が高い

3. キーワード分析:

- a) 満足関連キーワード: 0回
- b) 不満関連キーワード: 多数
- c) 製品/サービス関連キーワード: 多数

4. 問題解決の状況:

- a) 問題は最終的に解決されなかった
- b) 問題解決レベル: 3点
- c) 根本原因は製品の設定手順の複雑さと、オペレーターの製品知識不足

5. 応答時間と品質の評価:

- a) 初期応答速度: 7点
- b) 全体的な応答速度: 5点
- c) 応答の的確性: 4点
- d) 会話のやり取り回数: 多数

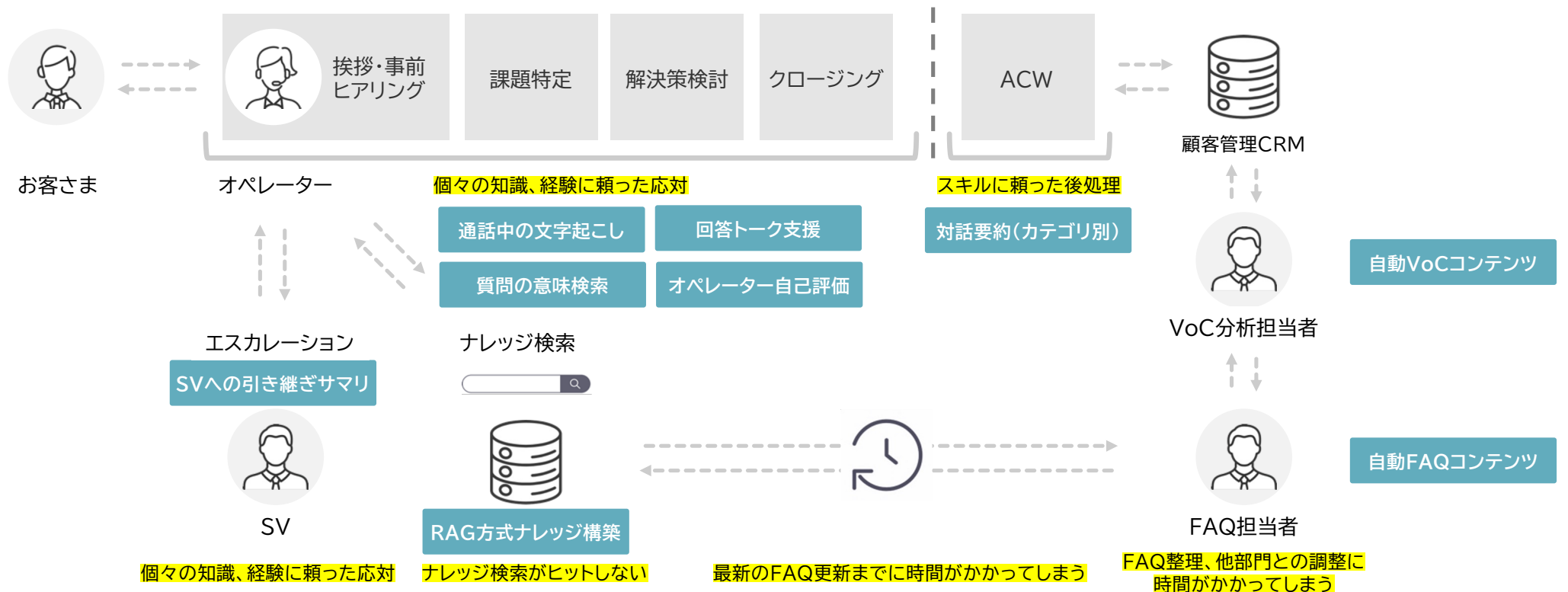
企業内にあるドキュメント・Webコンテンツ・応対履歴・FAQをナレッジとして活用し、FAQ検索におけるヒット率を上げるには、最新のナレッジ構築手法の導入が必要です。



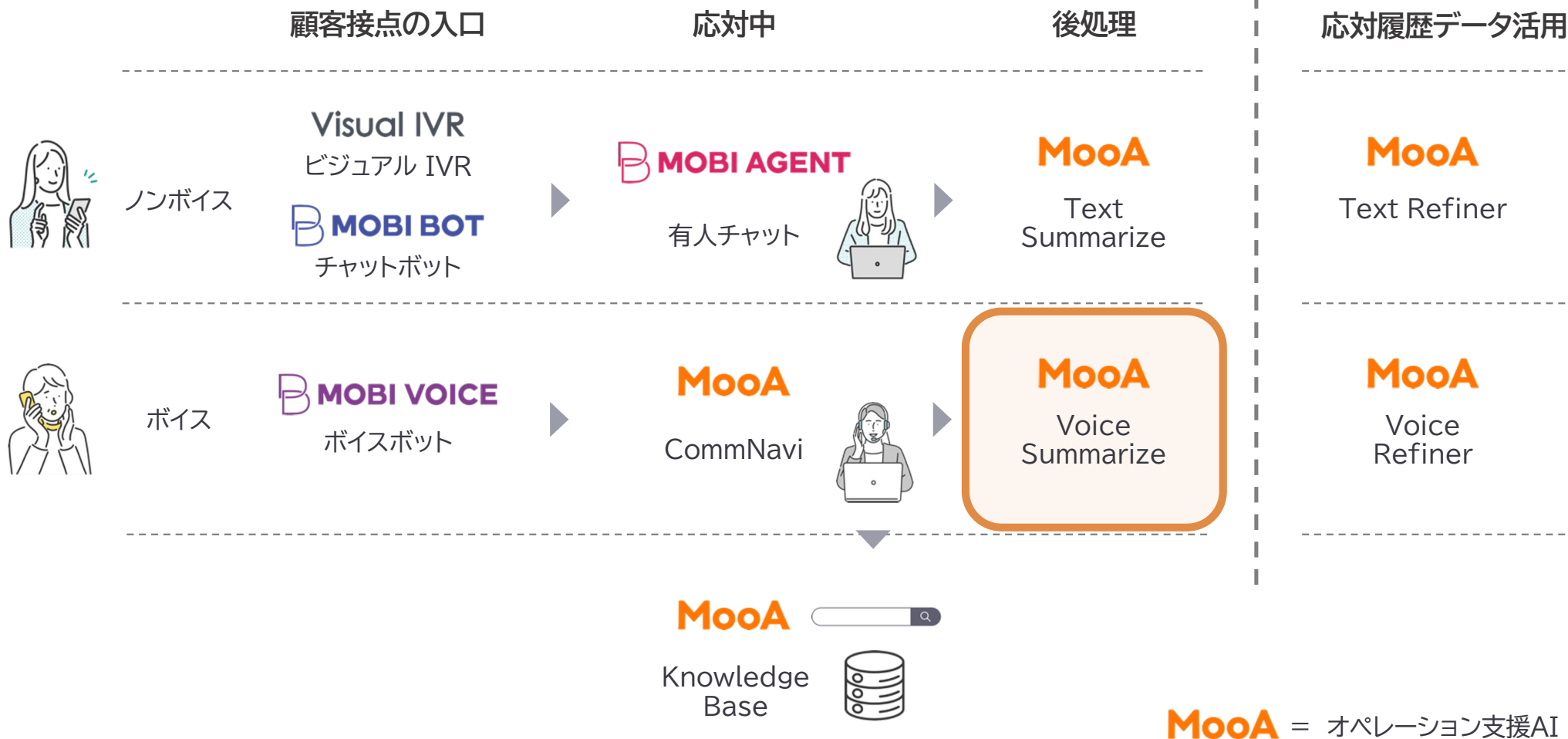
※RAG(Retrieval-Augmented Generation):大規模言語モデル(LLM)によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術

MooAを活用したナレッジセンタードサービスプロセス

ナレッジセンタードサービス(KCS)を補完する形でMooAを活用すれば、現状のKCSで課題だった点も解決することが可能になります。

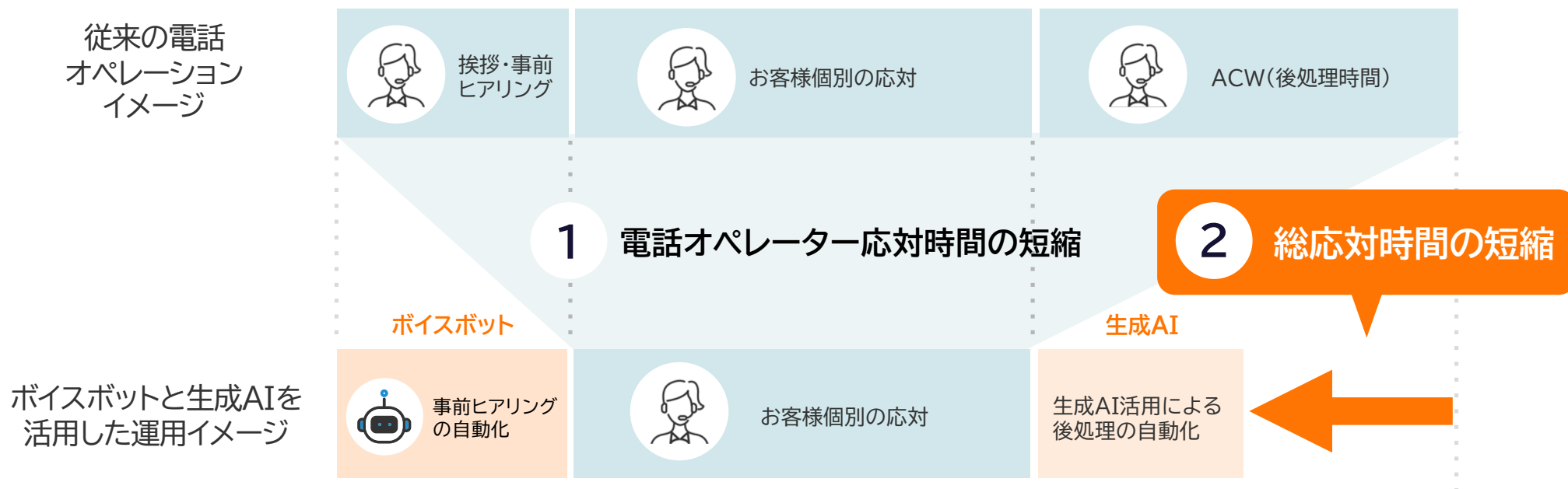


本日正式紹介する内容



生成AIによる 後処理時間の飛躍的な短縮と、応対品質の均質化、品質改善

ボイスボットによる事前ヒアリング、AIによる通話内容の要約生成を組み合わせることで、オペレーターが対応する時間を飛躍的に短縮でき、応対件数の増加、質の高いサービスの提供にシフトできます。



生成AIによる 後処理時間の飛躍的な短縮と、応対品質の均質化、品質改善

オペレーターによる電話応対後の【要約生成】や【QAコンテンツ生成】にとどまらず、顧客満足度やその対策などの【項目別アウトプット】によって、運用改善やオペレーターの教育、スキル向上に役立てることができます。





当初の課題

電話のコンタクトセンターからデジタルチャネルを拡大していく中で、業務の内容が多岐にわたっているため、業務効率化とともに人への負担をいかに減らすかと電話対応内容の把握ができていないことが課題だった。

解決方法

生成AIを活用し、以下の検証結果を得られた

1. アフターコールワークの削減
2. QAコンテンツの生成
3. オペレーターの教育・スキル向上等への活用

チャネル

お客様との電話対応後の運用にMooAを活用

ご利用商品

MooA (2023年11月)



https://www.ntt-nexia.co.jp/solution/contact_center/halodial.html

応対履歴後の時間削減
応対品質やOP教育の
向上



- 今回の実証実験にて、ACW(アフターコールワーク)を**2分**を削減することがわかった。
600時間/月, 7,200時間/年、年間オペレーター約4人分 相当
- 全ての要約を生成AIを活用することによって、**応対履歴要約の品質レベルの平準化**ができた。
オペレーター採用難の中では非常に大きな成果だった。
- 項目別の要約アウトプットができるので、顧客満足度、その対策のアウトプットを、**応対品質向上やオペレーターのスキル向上に役立てられた。**

今後の運用拡張に
ついて



- 生成AIを活用することで、コンタクトセンター領域だけではなく、営業領域、学習領域など様々な領域で活用できることが想像できたので、他にも提案していければ良い。
- アフターコールワークの削減、QAの自動生成、コールリーズン分析、3点ができたので、今後はコンタクトセンターだけの活用ではなく、他の価値も見出していきたい。ゆくゆくは完全自動応答を目指すのが理想。

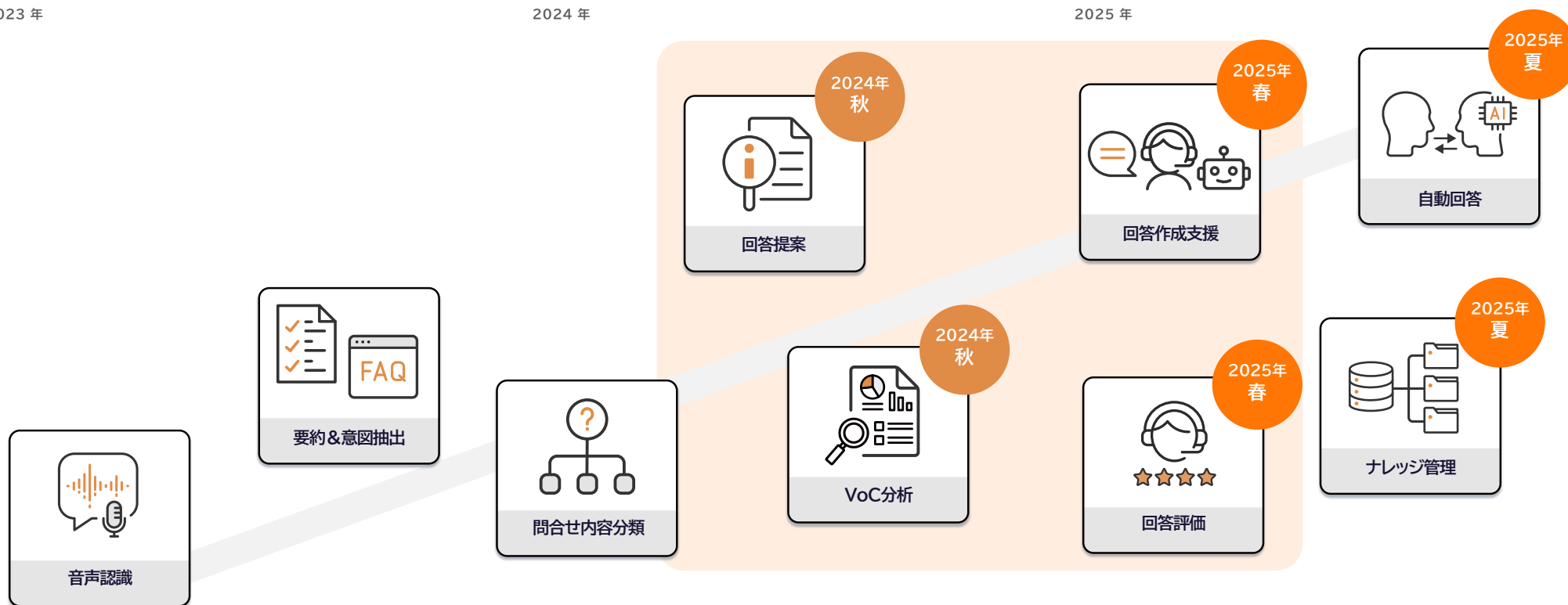


生成AIソリューションのロードマップ

2023年

2024年

2025年



MOBI AGENT

MOBI BOT

MOBI VOICE

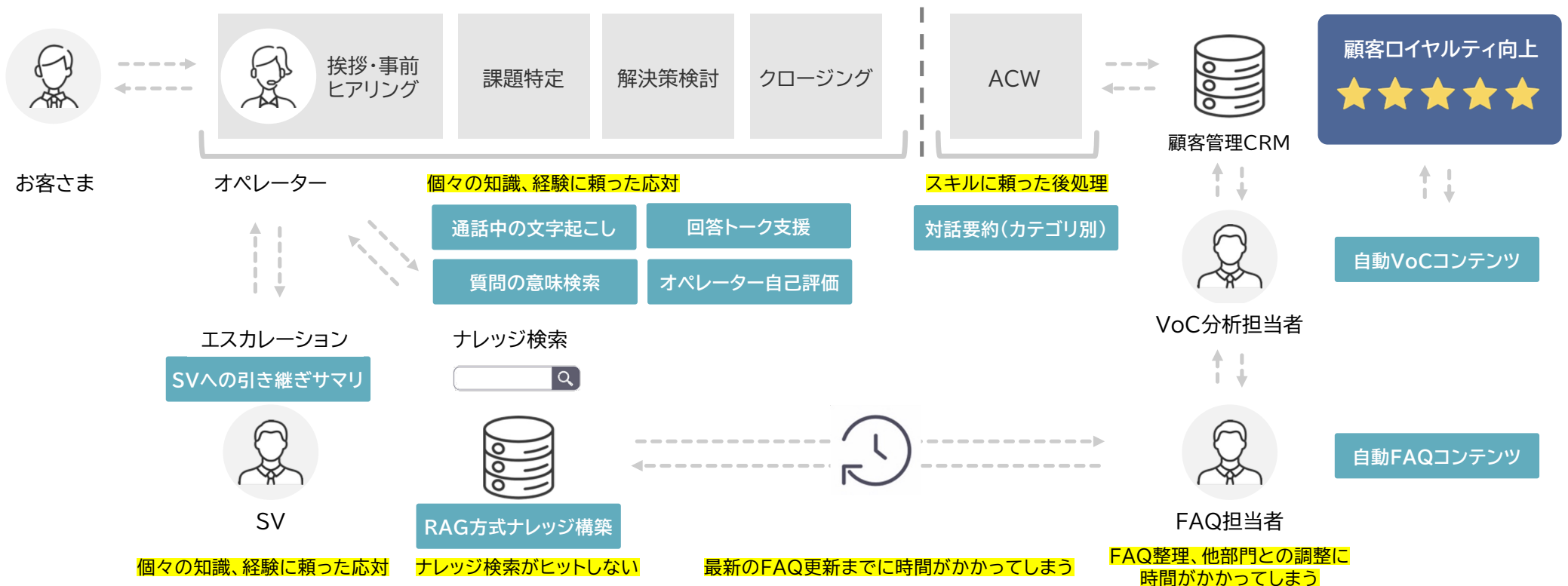
MOBI CAST

既存モビシリーズとの連携

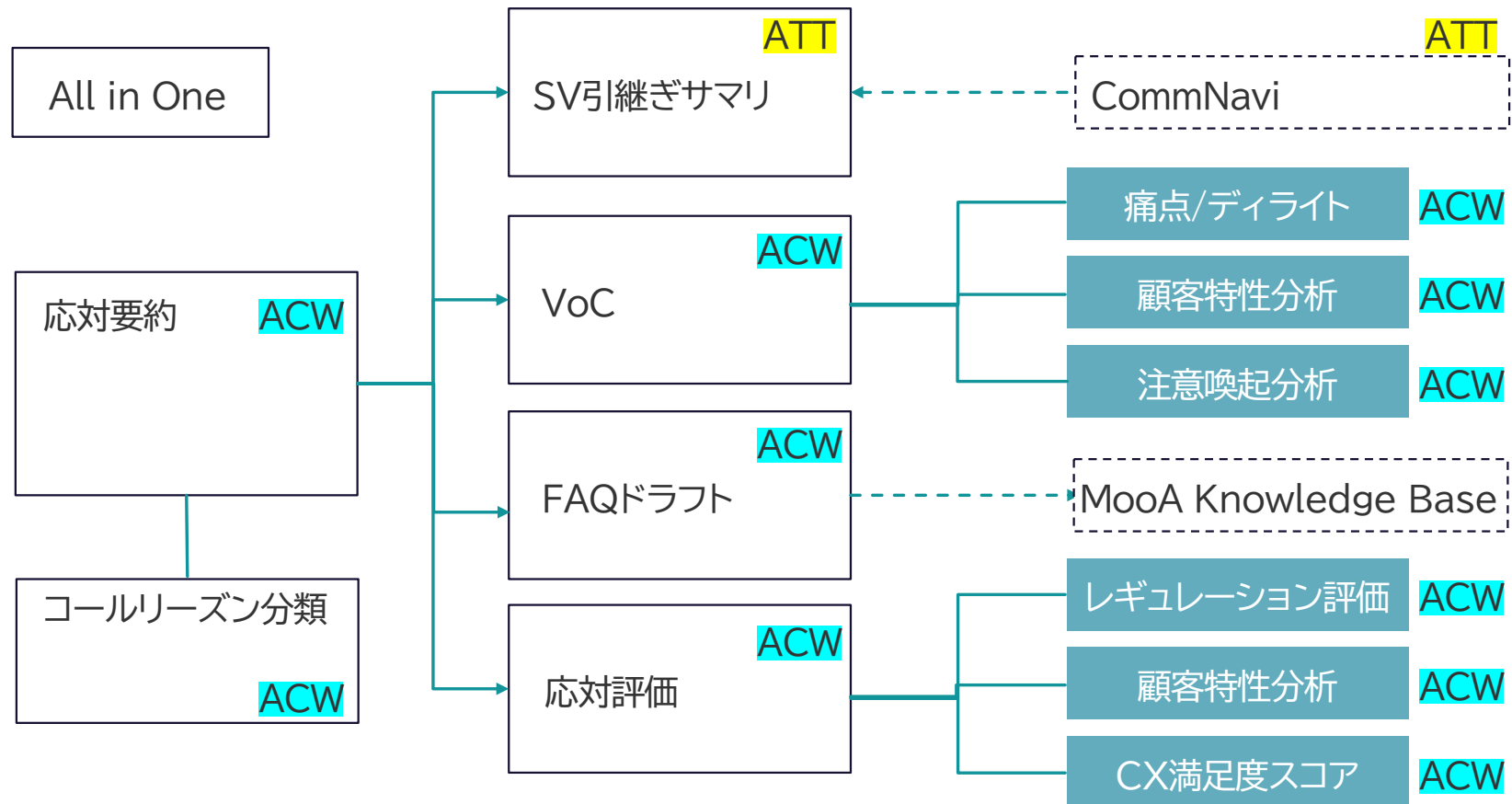
※2024年10月時点

最も大事なことはVoCをサービス改善にしっかりと活かし、顧客体験を向上させること

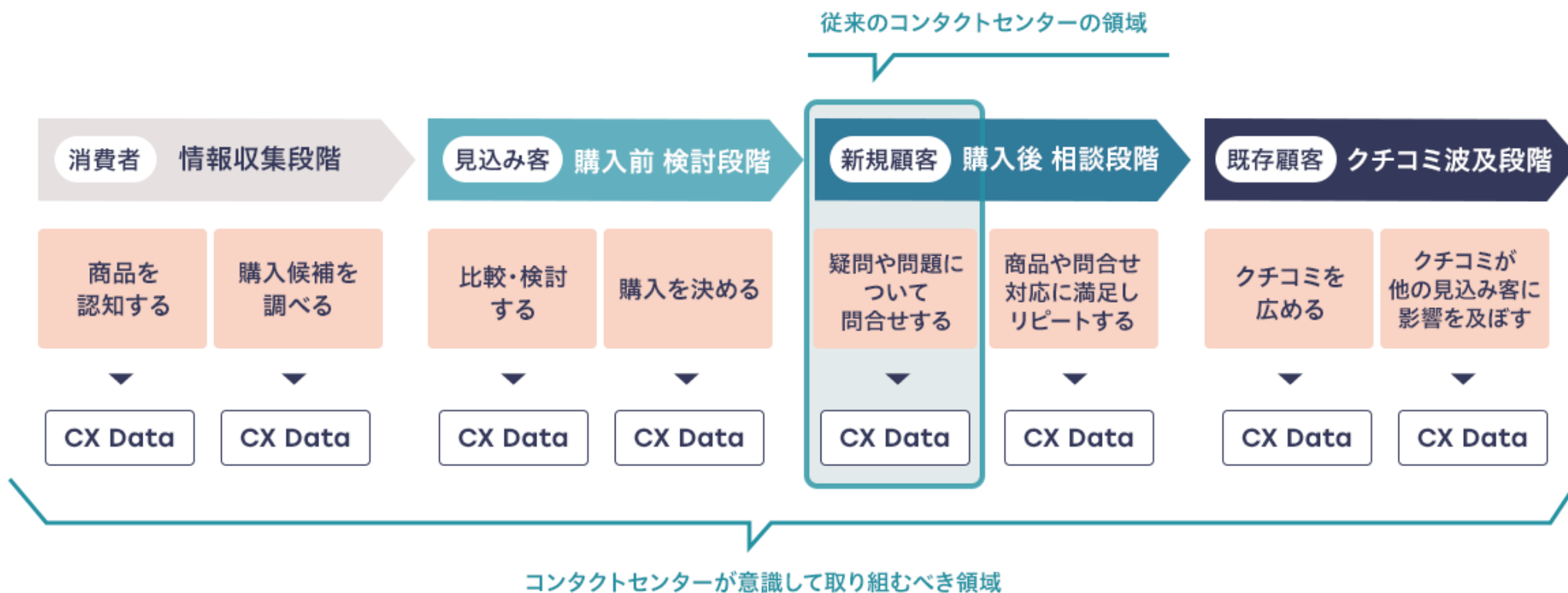
運用上の課題に対する改善ポイントは一定程度見えてきました。ただしこれが最終的なゴールではなく、最も大事なことは顧客ロイヤルティを向上させて、企業のブランド価値を上げ、企業収益に貢献することです。



顧客体験向上につながるMooAのアウトプット

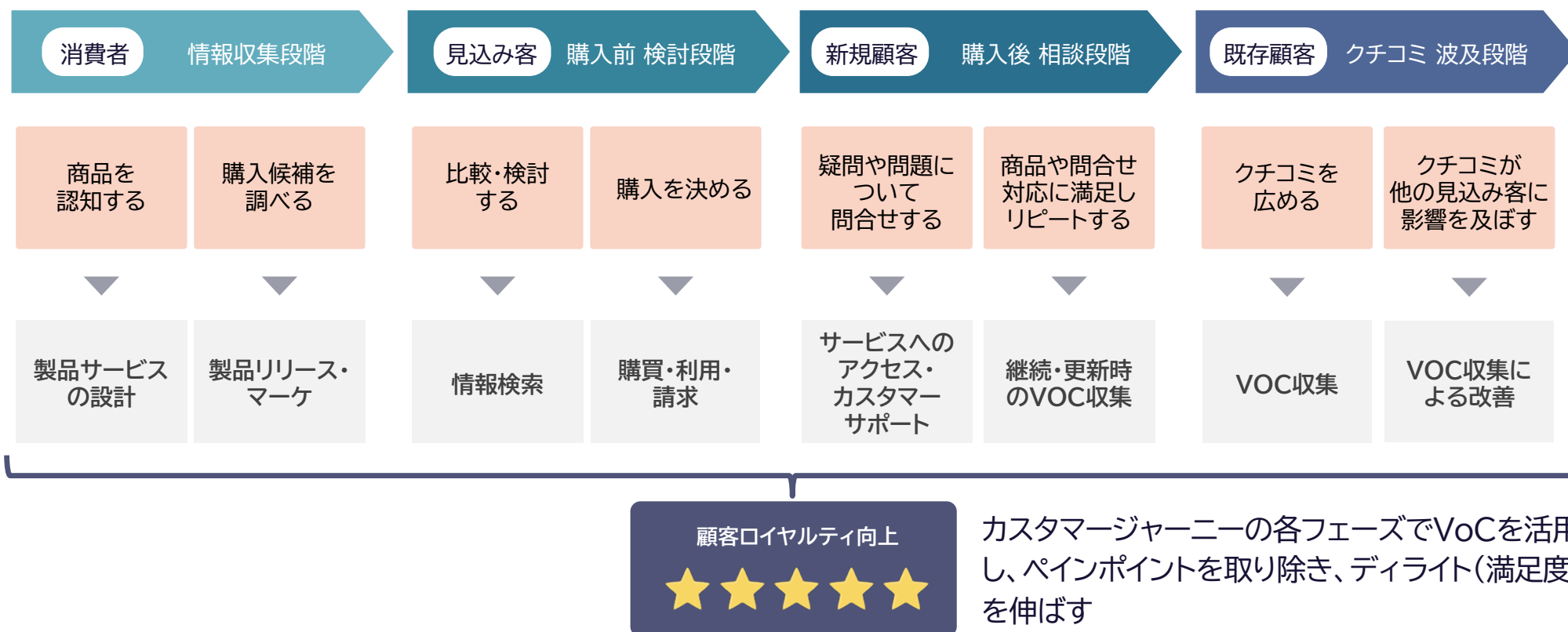


従来のコンタクトセンターやカスタマーサポートの役割はユーザーの購入前後のインバウンドの問い合わせに対して、いかに応答率良く対応するかにフォーカスしてきました。生成AIを活用してより効果的にVoCを取得できるようになった今、カスタマーサポートはカスタマージャーニー全体を見据えるべき時です。



カスタマージャーニー全体でVoCを活用し、ペインポイントを取り除く

VoCを活用するには、ユーザーのカスタマージャーニーの各フェーズにおけるペインポイントを取り除いたり、満足度の高いフェーズについてはよりサービスの質を高めていくことで顧客ロイヤルティの向上につなげることができます。



今後のコンタクトセンターの役割は今後進化します。売上拡大、顧客満足度の向上、高付加価値なサービス対応に役割は大きくシフトすると考えられます。



今までのコンタクトセンター

今まで

1

コスト削減

コストセンターとして費用削減を最優先に注力

2

応答率・
応対件数

サポートのKPIに応答率を重視する企業が多い

3

リアクティブ
サポート

流入してきた問い合わせをいかに効率良くさばくかに重きが置かれてきた



これからのコンタクトセンター

これから

1

売上・収益
・ROI拡大

プロフィットセンターへのポジショニングチェンジを行い、顧客対応時に売上貢献につながる提案を行う

2

顧客
ロイヤルティ
アップ

NPS、顧客満足度、顧客ロイヤルティを最重要視し、ライフタイムバリューを向上することでの収益増加を目指す

3

プロアクティブ
サポート

カスタマーサービスで顧客に価値ある体験を提供することで、企業にとってのビジネス価値を生み出す(ex: 顧客行動の把握、つまり先回り)

モビルスではCX-Branding Tech. LabというオウンドメディアでCX(顧客体験)に関連するコンテンツを発信しています。ご興味がある方はこちらをご覧ください。

トレンド

◎ 2024年8月29日
 ● 顧客体験, CX, コンタクトセンター, CX向上

CX (顧客体験価値) 向上を成功に導くアプローチ

この記事は、株式会社ベルシステム24ホールディングスが運営するコンタクトセンターの森に寄稿した記事を一部更新する形でリライトするとともに、新しい記事を追加してい…

[続きを読む >](#)

トレンド

向上はカスタマーサクセスから始まる

CX向上の3ステップ Step1 現状のCXを知る

◎ 2024年8月29日
 ● コールセンター, 顧客体験, CX, カスタマーサクセス, コンタクトセンター, CX向上

CX向上の3ステップ Step1: 現状のCXを知る

現在、世の中の多くの製品・サービス市場は激化しており、製品の機能や品質、価格だけでは差別化が難しくなっています。差別化が困難な中、「買ってよかった」「便利で安心…

[続きを読む >](#)

対談

◎ 2024年8月29日
 ● CX, コンタクトセンター, リブランディング

モビルスは新しいミッション「CX-Branding Tech.」へ向けて進化する。ミックデザインとモビルスの対談【後編】

KITTE、MARK ISなどの商業施設ブランディング、亀田製菓の主力商品「柿の種」の新商品開発、ユニクロや23区などの有名ブランドや東京オリンピック公式ゲー…

[続きを読む >](#)

トレンド

◎ 2024年8月29日
 ● 顧客体験, CX, コンタクトセンター, CX向上, カスタマージャーニー

なぜ今CX (顧客体験価値) 向上に注目すべきなのか

この記事は、株式会社ベルシステム24ホールディングスが運営するコンタクトセンターの森に寄稿した記事を一部更新する形でリライトするとともに、新しい記事を追加してい…

[続きを読む >](#)

<https://mobilus.co.jp/lab/category/cx/>

またオウンドメディアで定量的な導入効果を交えた導入事例も発信しています。ご興味がある方はこちらをご覧ください。

<p>お客さま事例</p>  <p>◎ 2024年8月13日</p> <ul style="list-style-type: none"> 従業員満足度の向上, 業務効率化, 手続き自動化, 定型業務の自動化, Visual-IVR, 顧客満足度向上 <p>明治安田生命保険相互会社 ビジュアルIVRで最適な窓口へ、呼量削減・対応時間短縮</p> <p>明治安田生命保険相互会社（以下、明治安田生命）は、FAQやチャットボット、有人チャット、お手続きフォームなどデジタルチャネルの拡充・改善を行う一方、2023年1…</p> <p>続きを読む ></p>	<p>お客さま事例</p>  <p>◎ 2024年7月26日</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度の向上, 従業員満足度の向上, コスト削減, LINE通知メッセージ, IT・通信, MOBI CAST <p>ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 LINE通知メッセージ配信の自動化で5分の1にコスト削減、友だち数50万人突破</p> <p>ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社は、インターネット接続サービス「So-net」のLINE公式アカウントにて、2020年より導入した「MOBI CA…</p> <p>続きを読む ></p>	<p>お客さま事例</p>  <p>◎ 2024年7月3日</p> <ul style="list-style-type: none"> ボイスポット, MOBI VOICE, 従業員満足度の向上, 業務効率化, 手続き自動化, 定型業務の自動化, 顧客満足度向上, 生保・損保 <p>SBI生命保険株式会社 書類請求手続きをボイスポットとRPAで完全自動化、約300時間を削減、苦情もゼロに</p> <p>SBI生命保険株式会社（以下「SBI生命」）は、2021年10月よりAI電話自動応答システム（ボイスポット）「MOBI VOICE（モビボイス®）」を導入し、R…</p> <p>続きを読む ></p>	<p>お客さま事例</p>  <p>◎ 2024年5月20日</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話・音声自動応答, ボイスポット, MOBI VOICE, 手続き自動化, 定型業務の自動化, 顧客体験, CX, 自動化, IT・通信 <p>NECパーソナルコンピュータ株式会社 ボイスポット黎明期から導入、完了率8割超え、CX向上を実感</p> <p>NECレノボ・ジャパングループのNECパーソナルコンピュータ株式会社は、2017年、当時プロトタイプ段階にあった「MOBI VOICE（モビボイス®）」を導入…</p> <p>続きを読む ></p>
--	--	---	---

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

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。

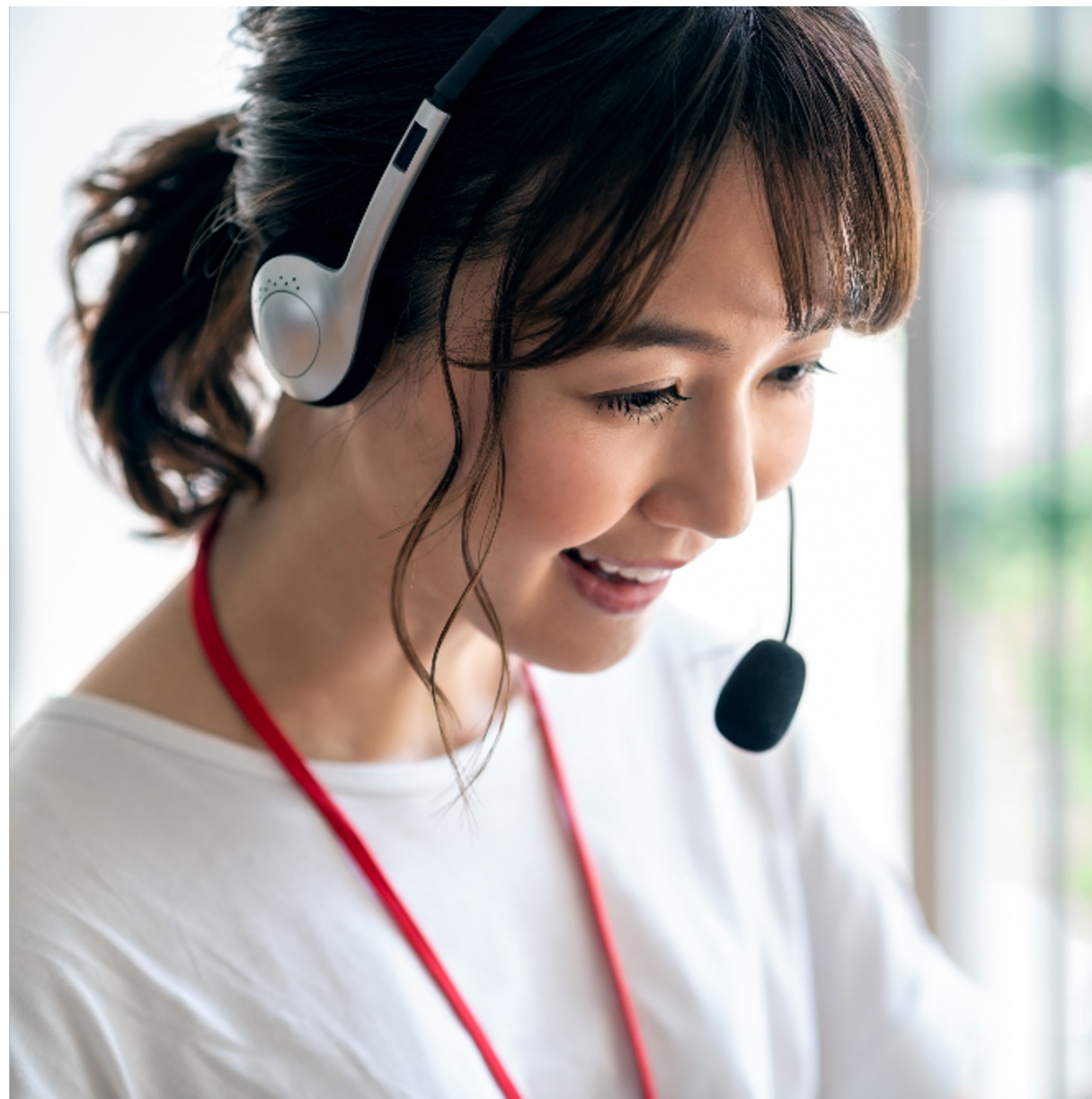


<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp

MOBILUS



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————