

Press Release



2023年3月9日
トランスコスモス株式会社
モビルス株式会社

トランスコスモスとモビルス、 オリエントコーポレーションのチャットサポートに「Secure Path」を導入し、運用を提供 PCI DSS に準拠した形で個人情報を取得することで、業界課題を解決に導く

トランスコスモス株式会社(代表取締役共同社長:石見浩一、牟田正明)とモビルス株式会社(代表取締役社長:石井智宏)は、2023年3月8日より株式会社オリエントコーポレーション(代表取締役社長:飯盛徹夫、以下、オリコ様)の一部のサポート窓口業務において、モビルスが提供する PCI DSS を取得した環境で安全に対応可能なセキュア・コミュニケーション機能「Secure Path (セキュアパス) (※1)」を活用し、チャットサポートで本人確認を伴う業務を開始しました。

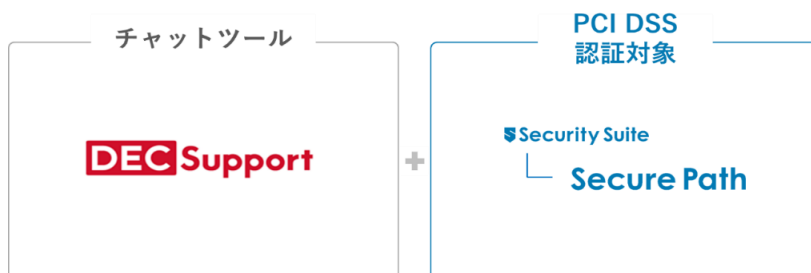


1. 「Secure Path」サービス概要

Secure Path (セキュアパス) とは、モビルスが独自開発した顧客対応におけるセキュリティ課題を解決するサポートツールとなり、実効的なセキュリティ向上を担保する PCI DSS 認証を取得しています。Secure Path の機能を利用することで、Web や LINE でのチャットサポートにおいて、顧客の個人情報を安全にオペレーターが受け取ることができ、本人を特定した上での個別対応を行うことができます。

2. 「Secure Path」活用背景

トランスコスモスは TCI-DX サービス(※2)の拡大に向け、ノンボイス領域の拡大に取り組み、現在、約 7,000 席を超えるチャットサポートを運営しています。一方で個人情報やセキュリティポリシーに課題を抱えており、チャットサポート範囲を拡大できないといった課題を抱えるお客様企業があります。そのような課題を解決していくために、トランスコスモスが提供するチャットシステム「DEC Support」にモビルスが提供する「Secure Path」を連携させたシステムの提供を開始しました。本システムをサポート窓口を導入することで、チャットでのサポート範囲を拡大しチャット利用率向上への期待、そして顧客へのエフォートレスな体験を提供することが可能となります。



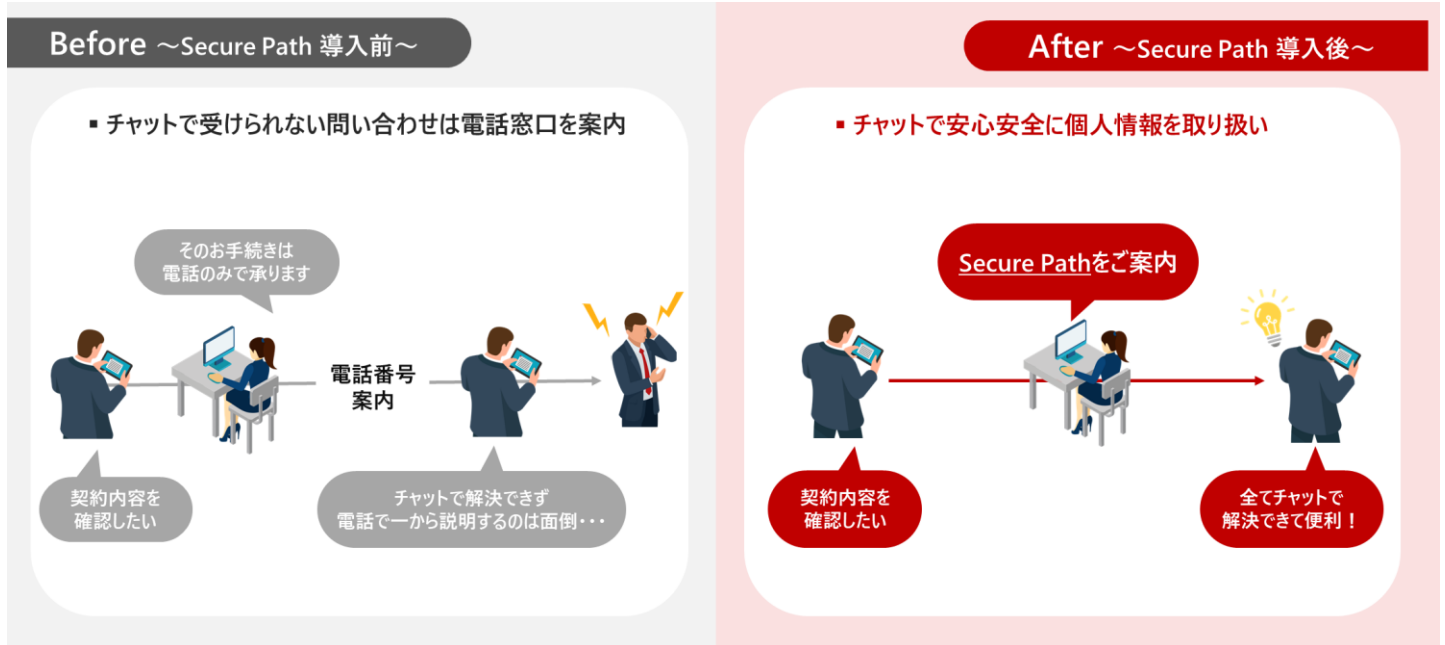
3. 本サービスを活用した導入事例

オリコ様は顧客のサポートチャネルとして以前よりチャットを導入していましたが、セキュリティ認証の観点から本人特定が不要

な業務に対応範囲を絞って運用していました。そのため本人特定が必要な業務は解決せず、電話チャネルへ誘導することから顧客の手間や負担がかかり利用率も低いことが課題でした。そのため、顧客負担がないサポート導線のあり方を模索されていました。

トランスコスモスはチャット対応範囲の拡大に向け、トランスコスモスが提供するチャットシステム「DEC Support」にモビルスが提供する「Secure Path」を連携させたシステムを提供しました。本システムをサポート窓口を導入することで、チャットでのサポート範囲を拡大しチャット利用率向上への期待、そして顧客へのエフォートレスな体験を提供することが可能となります。

■サービス提供イメージ



4. 今後の展開

このたびオリコ様の一部のサポート窓口へ導入した Secure Path を、本人特定が必要な他の窓口にも展開することで、チャットサポートの利便性を高めるとともに、顧客満足度の向上やコンタクトセンターの業務効率化をサポートします。

トランスコスモスとモビルスは、これからも CX 向上に向けて最適なソリューションを提供し、お客様企業にとって有益な提案と運用サービスを提供することで、さまざまな課題改善を全面的に支援していきます。

※1 Security Suite/Secure Path 概要:<https://mobilus.co.jp/solution/securitysuite>

※2 トランスコスモス、デジタルトランスフォーメーションを総合的に支援するサービスの提供を強化:

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/210604_0002.html

●関連ページ

- ・トランスコスモスのコールセンターサービス:<https://www.trans-cosmos.co.jp/callcenter/>
- ・コンタクトセンター/コールセンターに携わる方への情報サイト「Cotra」:<https://www.transcosmos-cotra.jp/>
- ・モビルスのカスタマーサポートソリューション:<https://mobilus.co.jp/solution>
- ・Mobilus SupportTech Lab:<https://mobilus.co.jp/lab/>

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・172 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

(モビルス株式会社について)

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする The SupportTech Company です。企業のコンタクトセンターや自治体向けに、AI チャットボット(自動応答)と有人応答によるシームレスなチャットサポートを実現するチャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント)」や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」、LINE 公式アカウントに対応したセグメント情報配信システム「MOBI CAST(モビキャスト)」、問い合わせ導線を一元化しガイダンスとフローをビジュアル化する「Visual IVR」をはじめとした、カスタマーサポート支援のソリューション開発を行っています。モビシリーズは 400 社以上に導入実績があり(2022 年 2 月時点)、5年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しました。

また、LINE が提供する各種法人向けサービスの拡販および機能追加・改善をより積極的に推進することを目的に導入された「LINE Biz Partner Program」において、「Technology Partner」、「Planning Partner」「Govtech Partner」に認定、「Customer Care」のバッジを取得しています。

※「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2022」