

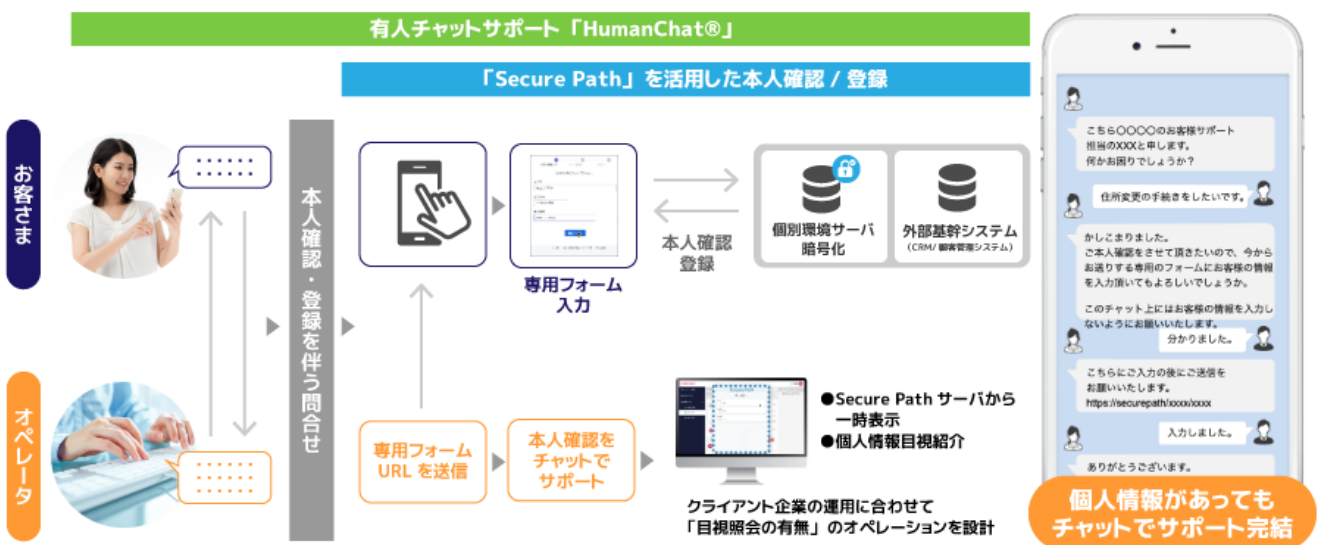
モビルスと KDDI エボルバがパートナー連携により個人情報課題を解消したサポートへ 受付領域拡大と一次解決率を高める「Secure Path」活用チャットサポートを正式リリース

モビルス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：石井智宏、以下 モビルス）と、株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、モビルスが提供する「Secure Path（セキュア パス）」の販売代理店契約を締結し、KDDI エボルバが提供する有人チャットサポート「HumanChat®」を組合せたコンタクトセンターサービス（以下 本サービス）の提供を 2022 年 10 月より正式に開始いたしました。

本サービスは、モビルスが提供する顧客対応のセキュリティ課題を解決するサポート業務支援ツール「[Mobilus Security Suite（モビルス セキュリティ スイート）](#)」の機能のひとつである「Secure Path」を活用した協業により、有人チャットサポート「HumanChat®」のラインアップを拡充するものです。

クレジットカード決済で求められる PCI DSS に準拠^{※1}した「Secure Path」を活用した有人チャットサポートは、これまで多くのカスタマーサポートの課題にあった個人情報取り扱いのリスクを回避し、疑問解消と併せて個人特定が必要な問合せを安全に解決するコンタクトセンターサービスです。

有人チャットサポートでの対応中に本人確認が必要なケースが発生した場合に、「Secure Path」の本人確認フォーム URL をチャットで送信し、お客さまがフォーム入力を行うことにより本人確認/登録を完結、対応中のチャット接続したままオペレータが問合せ解消までサポートします。



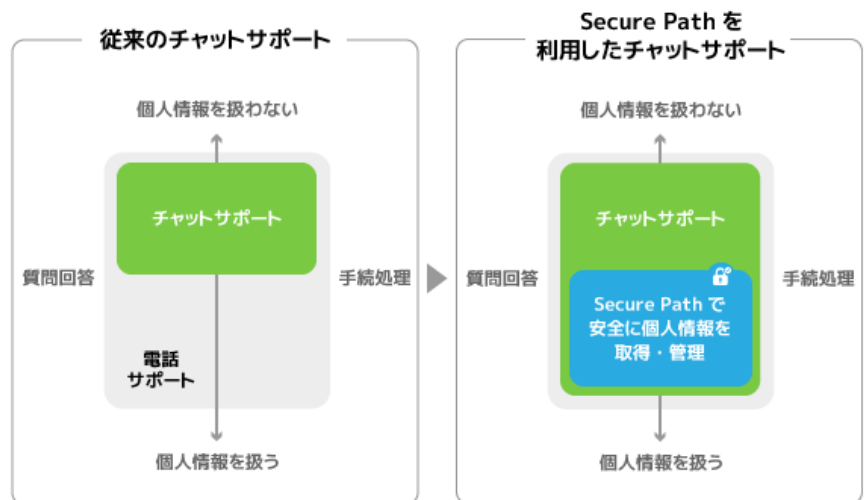
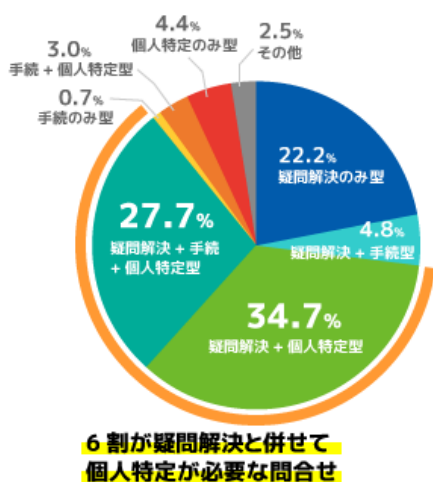
< 「Secure Path」を活用した有人チャットサポート 利用イメージ >

なお、両社連携による「Secure Path」を活用した有人チャットサポートは、既に大手インフラ企業に導入、9 月より運用を開始している実績があります。

■ 本人確認が必要な問合せは 6 割以上、お客さまの「解決スピード」ニーズを解決

多くの企業のカスタマーサポートでは、本人確認を伴う問合せの内、身分証等の確認が不要な場合であってもセキュリティ観点によりチャットサポートやチャットボットでの対応が難しく、電話による運用が中心になっています。モビルスの顧客企業へのヒアリング結果^{※2}では、疑問解消と併せて本人確認が必要な問合せは全体の 60～80%に及ぶことを確認しています。また、KDDI エボルバによる消費者調査^{※3}では、62.4%が疑問解消と併せて本人確認が必要な問合せがあり、同問合せの重視ポイント 1 位・2 位に“つながりやすさ”“解決スピード”と、速さを望む声が高いことが明らかになっています。

「Secure Path」を活用した有人チャットサポートは、「人による聞き取り/目視/記憶」「サーバによる記録」による個人情報漏えいリスクを回避^{※4} できるため、チャットサポートで受付する問合せ領域を広げ、1 回の問合せの中でお客さまの疑問をスピード解決いたします。これにより、「個人情報・本人確認」を伴う問合せの業務 DX 推進と CX 向上につなげることが可能となります。



＜疑問解消と併せて本人確認が必要な問合せ 62.4% / 「Secure Path」を活用した有人チャットサポートの対応領域＞

このたびのパートナー連携は、4年連続でチャットボット市場売上シェア1位^{※5}を獲得し、400社以上へ導入実績がある「MOBI シリーズ」を筆頭に、ホールプロダクトの提供やコンタクトセンターの運営改善に強みを持つモビルスと、多数の顧客サポート実績に基づいてお客さまニーズにあわせたオペレーション設計とホスピタリティの高い運用サービスを強みにもつ KDDI エボルバが目指す「豊かなコミュニケーション社会」の実現を一層加速できるものと考えております。

モビルスと KDDI エボルバは、今後も国内コールセンター/コンタクトセンター市場における DX 推進・CX 向上の優良事例を共創し、チャットサポートの可能性を大きく広げ、ノンボイス比率の向上、手続き自動化の促進により、コンタクトセンターを取り巻く課題解決に取り組んでまいります。

■ 10月19日 モビルス・KDDI エボルバ共催オンラインセミナー

このたび正式リリースした『Secure Path を活用した有人チャットサポート』について、業務設計ノウハウを活かして個人情報取扱いなど、チャットサポートの対応範囲の拡大を実現した事例をご紹介するウェビナーを共催いたします。

- テーマ：個人情報取扱いで解決力アップ、one to one チャットサポート
- 日程：2022年10月19日（水）14:00 ～ 15:00
- 内容：導入を牽引した両社の担当者がリアルをお伝えする3つのセッション
 セッション① 顧客満足度と解決率を向上させる！人に寄りそうチャットサポートに必要なこと
 セッション② Secure Path 導入ポイント～オペレーション業務の設計とは
 セッション③ 成功事例からみる運用時の工夫、導入後の状況

お申込みはこちらから：<https://info.k-evolva.com/public/seminar/view/2173>

※申込締切 10月18日（火）12:00 まで

■モビルス「Mobilus Security Suite」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。

- **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
- **「HumanChat®」は指定トピックのみで開封**（第 6156561 号）。
「個人情報データは音声化・特定名称・会社名・発行登録商標のみ開封」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

詳細：<https://mobilus.co.jp/solution/securitysuite>

■ KDDI エボルバ 有人チャットサポート「HumanChat®」について

オペレータが、Web や LINE 上のチャットでテキストメッセージを用いてお客さまとコミュニケーションをとり、お客さまの素早い問題解決を実現するサービスです。au など個人・法人のお客さま契約数 6,000 万超のサポート業務で培った実績・ノウハウを基に、カスタマーサポートや売上・CVR 向上等の導入目的にあわせて、業務設計やツール選定、運用までワンストップでサービス提供します。

- 大規模ユーザーへのチャットサポート、豊富な実績で培ったノウハウに基づくナレッジによる高品質サービス
- カスタマーサポートや売上・CVR 向上などの目的にあわせた、業務設計・デスク構築
- オペレータによるチャットで web サイト訪問者の問合せをリアルタイムに解決し、CS 向上
- AI チャットボット「AIChat」とのハイブリッドサポートによる利便性、効率化

詳細：<https://www.k-evolva.com/services/omnichannel/humanchat/>

- ※1. モビルスが提供する Mobilus Security Suite (Secure Path) は、JCB・American Express・Discover・MasterCard・VISA の国際クレジットカードブランド 5 社が共同で策定した、クレジット業界におけるグローバルセキュリティ基準 PCI DSS Ver3.2.1 に準拠認定しています。
- ※2. モビルス企業調査：クライアント生保会社のヒアリング調査結果より
- ※3. KDDI エボルバ消費者調査：コミュニケーション最新動向、ニーズ把握を目的に消費者 1647 人を対象とした調査「企業とお客さまとのコミュニケーション実態調査 2021（<https://www.k-evolva.com/news/detail20210713.html>）」より
- ※4. 「Secure Path」を活用した有人チャットサポートのオペレータによる「目視確認」の有無や、自動処理等は、導入企業の業務要件にあわせてオペレーション・システム設計します。
- ※5. ITR「ITR Market View: ビジネスチャット市場 2021」

- ・「HumanChat」は、KDDI エボルバの登録商標です（第 6156561 号）。
- ・その他本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。