

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年2月14日

モビルス、テクマトリックスの FastSeries「FastHelp」と有人チャット「MOBI AGENT」を連携した「CRM Connect for FastHelp」を提供開始 ～オペレーターの問い合わせ対応時の情報参照を効率化し、スピーディーな窓口対応を支援。利用者の顧客満足度の向上と CX 向上をめざす～

コンタクトセンター向け CX 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、以下 モビルス)は、有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」をはじめとしたモビルスの CX ソリューションと、テクマトリックス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:矢井隆晴、以下 テクマトリックス)のコンタクトセンター向け CRM※1 FastSeries の「FastHelp」との、データ連携サービス「CRM Connect for FastHelp」の提供を 2025 年 2 月 12 日より開始したことをお知らせします。

これにより、オペレーターは問い合わせ対応時に、チャット対応内容と、「FastHelp」内の利用者情報を同じ画面で照会できるため、利用者情報や問い合わせ履歴などを効率よく参照でき、スピーディーな問い合わせ窓口対応ができるようになりました。「CRM Connect for FastHelp」は、オペレーターの対応業務の短縮や利用者情報に基づいた迅速な利用者対応を可能にし、顧客満足度や顧客体験(CX)の向上に貢献します(図1)。

※1 CRM(Customer Relationship Management):顧客関係管理のことで、企業が顧客と良好な関係性を築き、継続していくための顧客管理を指す。一般的に CRM ツールを CRM と称す。

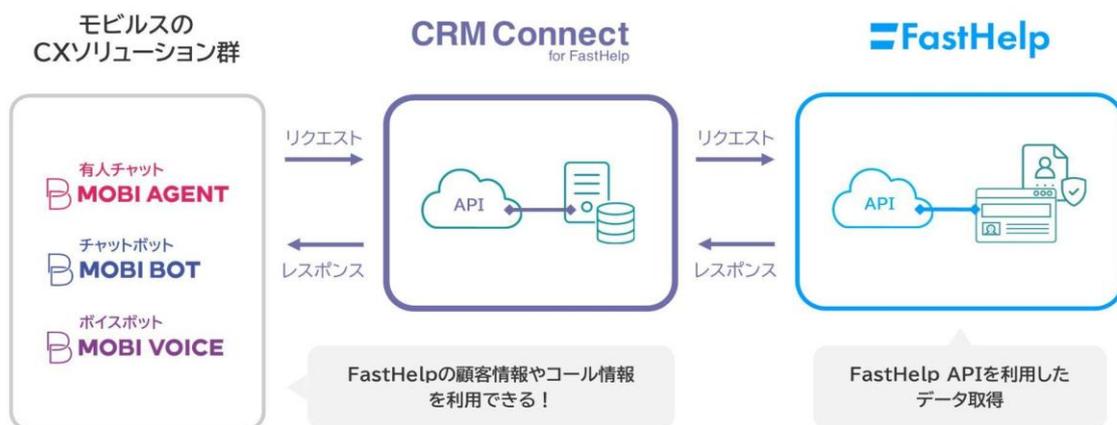


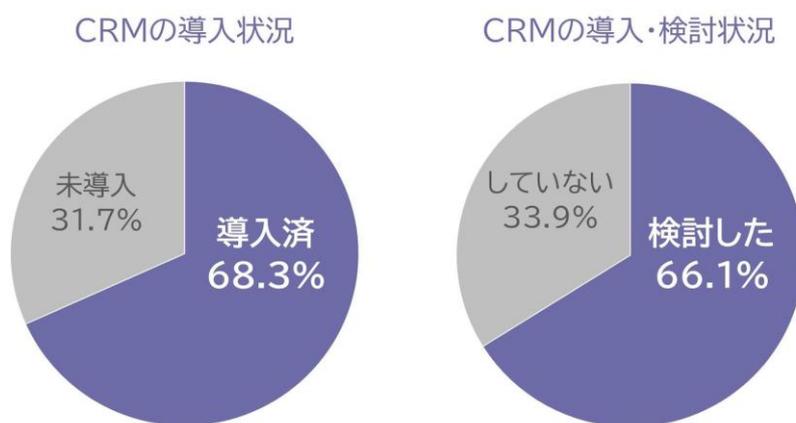
図1 「CRM Connect for FastHelp」の概要図

■ 開発の背景

企業のコンタクトセンターに寄せられる利用者からの問い合わせ手段は、電話、チャット、SNS、問い合わせフォームなど多様化しています。どのチャネルからも一貫した対応品質を提供でき、利用者がスムーズに問題を解決できる状態をめざし、複数のチャネルを連携して運用する「オムニチャネル化」を進める企業が増えています。オムニチャネルでの「一貫性のある対応品質」を実現し、顧客満足度を高めて CX 向上につなげるためには、顧客(利用者)情報を一

元管理する CRM の活用が欠かせません。国内企業のコンタクトセンターにおける CRM の導入率は約 70%に上り、導入を検討する企業の割合も約 65%に達するなど(図 2)、その需要は高く、顧客満足度や CX の向上に貢献する CRM の活用が急がれていました。加えて、コンタクトセンターは採用難・高離職による人材不足が深刻な状況にあり、問い合わせ窓口対応の経験が浅いオペレーターでも「一貫性のある対応品質」が提供できるよう、経験によらない CRM の活用やチャットシステムなどのソリューションとの操作性に優れた連携に配慮が求められていました。

モビルスとテクマトリックスでは、2024 年 1 月の資本業務提携を契機に、オペレーターの業務効率の改善と利用者への「一貫性のある対応品質」を支援し、顧客満足度や CX 向上に貢献するソリューションの開発に着手しました。モビルスの「MOBI AGENT」などの CX ソリューションと、テクマトリックスの CRM ソリューションの FastSeries「FastHelp」とのデータ連携を強化することで、コンタクトセンターの抱える課題を解決し、顧客満足度や CX の向上に貢献するサービスとして、この度、「CRM Connect for FastHelp」の提供を開始しました。



出典: コールセンター白書2023

図 2 CRM の導入・検討状況

■ サービスの概要・展望について

モビルスが提供する「CRM Connect」は、「MOBI AGENT」をはじめとする CX ソリューションと CRM とをデータ連携するサービスです。

従来、「MOBI AGENT」と「FastHelp」を利用している場合、オペレーターはそれぞれの操作画面を開いて問い合わせ対応をしていました。この状態では、操作画面の切り替えの手間が増えることによる作業効率の低下や、各画面から利用者情報をコピーして貼り付ける作業による参照情報の取り違えの可能性もありました。

「CRM Connect for FastHelp」を利用すると、オペレーターは「MOBI AGENT」でのチャット対応時に、画面を切り替えずにお客さま番号などの利用者固有の情報を基に「FastHelp」の本人情報およびケース情報を参照できるようになります(図 3)。これにより、双方の画面を切り替える必要がなくなり、画面切り替えの手間や利用者情報の転記による参照情報の取り違えを低減できるほか、簡単に利用する必要な項目に絞って参照項目が設定できるため、オペレーターの参照業務の効率化に貢献できます。

今後の開発予定として、「FastHelp」の利用者情報を活用した新機能を開発する予定です。「MOBI AGENT」以外にも「CRM Connect for FastHelp」は、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」やボイスボット「MOBI VOICE(モビボイス®)」、利用者情報の安全な受け取りができる「Secure Path®(セキユアパス)」と連携した運用を可能にしていくことで、対応効率を改善できるようになります(図 4)。手続き受付時の情報参照や、電話の事前ヒアリング内容の一元管理など、利用者情報や問い合わせ内容の参照・管理を容易にすることで、オムニチャネルでの「一貫性のある対応品質」を実現し、顧客満足度を高めて CX 向上につなげる付加価値の高いサポートを実現できるようになります。

モビルスでは引き続き、モビシリーズ等の CX ソリューションの開発・提供を通して、コンタクトセンターの業務効率化や CX 向上に取り組んでまいります。

【サービス費用および本サービスのお問い合わせについて】

お問い合わせページの「製品紹介のご依頼、デモ等のご相談」よりお問い合わせください。

お問い合わせページ：<https://mobilus.co.jp/contact>

■ FastHelp について

FastHelp は、「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックスが 28 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術の全てをつぎ込んだ CRM システムです。使いやすさに こだわり抜いて新たに開発した“やさしいユーザインターフェース”が、お客様と企業との重要な接点である コンタクトセンターに“ゆとり”と“集中”をもたらし、お客様と企業との関係に“深化”と“進化”をもたらします。お客様と深い絆で結ばれる強いビジネスをコンタクトセンターから生み出します。

FastHelp 製品サイト：<https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

■ テクマトリックス株式会社について

テクマトリックス(東証プライム:3762)は、お客様のニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。」をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。

コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンターCRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。

FastSeries の詳細はこちらから

日本語：<https://fastseries.jp/> 英語：<https://fastseries.jp/en/> タイ語：<https://fastseries.jp/th/>

テクマトリックスの詳細はこちらから <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

■ MOBI AGENT について

MOBI AGENT は有人チャットシステムで、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな顧客対応を可能にします。様々なオペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT」との連携で、少ない負担で運用できます。

「MOBI AGENT」は業種問わず、コンタクトセンターをはじめ、企業のお問い合わせ窓口などさまざまなユーザーサポートシーンで活用されています。

サービス紹介ページ：<https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ モビルス株式会社について

モビルス(東証グロス:4370)は、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA®(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発を行っています。モビシリーズは 500 社以上に導入実績があり、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しています。

また、LINE ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供するマーケティングソリューションの導入ならび支援など各領域に特化したパートナーを認定する「LINE ヤフー Partner Program」において、2024 年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定され、認定バッジ

「Customer Care」を取得しています。

※ 出典:ITR「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2024」チャットボット市場:ベンダー別売上金額推移およびシェア(2023 年度)

■ CX-Branding Tech. Lab について

「すべてのビジネスに、一歩先行く CX を。」をミッションに掲げるモビルスが、企業の CX 向上を目的として運営するラボです。テクノロジーによる CX の課題解決、変革の促進を目指して、調査レポートやカオスマップ、導入事例の発表、セミナー開催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを企画・発信しています。

CX-Branding Tech. Lab:<https://mobilus.co.jp/lab/>

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>

* 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

モビルス株式会社 広報担当 鳥居

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-9689-7404 (鳥居直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

MOBILUS