

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年3月18日

山陰合同銀行、有人チャット「MOBI AGENT」と「Visual IVR」等を導入し、 問い合わせチャネルの充実化を図る

～チャット窓口開設と人に優しい導線設計で、非対面における利便性とCX(顧客体験)向上を目指す～

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、株式会社山陰合同銀行(本店:島根県松江市、取締役頭取:山崎 徹、以下 山陰合同銀行)が、DX戦略における「オムニチャネルプロジェクト」の一環として、モビルスが提供する有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」、問い合わせ内容に応じて最適な問い合わせ先をWeb画面上で案内する「Visual IVR(ビジュアルIVR)」等の導入を決定したことをお知らせします。



ごうぎん



NTT西日本

MOBILUS

■ 導入の背景

山陰合同銀行では、中期経営計画(2024～2026年度)のDX戦略において「オムニチャネルプロジェクト」を掲げ、新たなコンタクトセンターシステムの導入など様々な施策を行ってきました。その一環として、モビルスが提供する有人チャット「MOBI AGENT」、ビジュアルIVR「Visual IVR」等の導入に至りました。今回の導入により、問い合わせチャネルの拡充と最適なチャネルへ案内する導線整備を図り、非対面における利便性とCX(顧客体験)向上を目指します。

なお、今回の取り組みは、山陰合同銀行のコンタクトセンターシステムの設置に係るネットワークやシステム構築等を行う、西日本電信電話株式会社との協働プロジェクトによるものです。

■ 導入の概要

- ・ 「Visual IVR」で問い合わせ内容を顧客自身が選択し、その内容から適した各チャネル(Webサイト、電話、有人チャット)への遷移ができるように導線を整備
- ・ 有人チャット「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT」、高性能セキュリティ「Secure Path®(セキュアパス)」「Secure MFA(セキュアエムエフエー)」の連携により、高セキュリティ環境での顧客の個人情報認証が可能なチャット窓口を実現
- ・ オペレーション支援AI「MooA®(ムーア)」の導入で、有人チャット対応後の対応履歴を生成AIが自動で要約し、カテゴリ分類を行うことで、オペレーターの平均後処理時間(ACW)※1を軽減

※1 ACW(After Call Work):利用者からの問い合わせ内容などを対応後にまとめ、専用システムへ記録入力する業務のこと

<チャット窓口利用の流れ>

- ①顧客が山陰合同銀行のWebページ(<https://www.gogin.co.jp/>)で「お問い合わせを」を選択
- ②表示されたビジュアルIVRから、問い合わせ内容を選択し最適なチャネルへ遷移
- ③チャットボットの質問に沿って、希望する手続き等問い合わせ内容の詳細を選択
- ④オペレーター(有人チャット)に接続
- ⑤高セキュリティ環境に遷移し、顧客自身が個人情報を入力
- ⑥オペレーターにて手続き等問い合わせ対応を行い、対応履歴を登録

※対応後は、生成AIが対応履歴を自動で要約・カテゴリ分類を行い、オペレーターはその内容をチェックし対応履歴の登録が完了



■ 今後の展望

山陰合同銀行では、非対面における利便性と CX・EX の向上を目標に、DX 戦略における「オムニチャネルプロジェクト」の一環として、今回のチャット等のチャネル充実化・生成 AI によるチャット対応履歴の自動要約等を実施しました。今後も顧客が望むチャネルを提供し最適な対応を実現する、生成 AI を活用した次世代コンタクトセンターの構築を目指してさまざまな取り組みを進めていく予定です。

モビルスは、チャットシステムや「MooA」をはじめとする CX ソリューションの提供を通じ、山陰合同銀行の CX・EX 向上並びに DX 化を推進する次世代コンタクトセンター構築の取り組みを支援してまいります。

■ 株式会社山陰合同銀行について

山陰合同銀行は、経営理念「地域の夢、お客様の夢をかなえる創造的なベストバンク」の実現のため、地域の皆様のあらゆる金融ニーズにお応えし、皆様の良き相談相手として、頼りにされる銀行を目指し、さまざまな取り組みを行っています。

会社名:株式会社山陰合同銀行

取締役頭取(代表取締役):山崎 徹

所在地:島根県松江市魚町 10 番地

設立:1941 年 7 月 1 日

上場市場:東京証券取引所 プライム(証券コード:8381)

事業内容:銀行業務を中心に、リース業務などの金融サービスに係る事業

公式 HP:<https://www.gogin.co.jp/>

■ 西日本電信電話株式会社について

会社名:西日本電信電話株式会社

代表者:北村 亮太

所在地:大阪市都島区東野田町 4 丁目 15 番 82 号

設立:1999 年 7 月 1 日

事業内容:西日本地域における地域電気通信業務、およびこれに附帯する業務、目的達成業務、活用業務

公式 HP:<http://www.ntt-west.co.jp/>

■ モビルス株式会社について

モビルス(東証グロース: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」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(2024 年 12 月時点)、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※2 を獲得しています。

■ 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