

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年5月8日

LINE ヤフーの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「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Advanced」に認定
～顧客サポート領域において LINE の広告商品・アカウントサービスの販売・開発パートナーとして実績を評価～

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、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、2025 年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Advanced」に認定されました。



■ 「LINE ヤフー Partner Program」について

「LINE ヤフー Partner Program」は、LINE および Yahoo! JAPAN を活用したマーケティング・CX 課題の解決をより積極的に推進することを目的に導入された、「Sales Partner」「Technology Partner」「Network Partner」「Adtech Partner」の各カテゴリーにおいて、広告代理店やサービスデベロッパーを認定するプログラムです*。

*「Sales Partner(認定 Partner、Store Promotion Partner、Ads Operation Badge、Ads Policy Badge)」、「Technology Partner(コミュニケーション部門、広告部門、販促部門、LINE ミニアプリ部門)」、「Network Partner(LINE 広告 Network Partner、Yahoo!広告 Network Partner)」、「Adtech Partner(効果測定認定パートナー)」において認定が行われま

■ 「Technology Partner」について

この度、モビルスが認定された「Technology Partner」は、「LINE 公式アカウント」「LINE 広告」「LINE で応募」「LINE ミニアプリ」を中心としたマーケティングソリューションと API 関連サービスの導入において、技術支援を行うパートナーです。

モビルス株式会社が認定された「コミュニケーション部門」においては、要望に応じて LINE ヤフーと連携するツールの仕様共有が可能であるか、LINE ヤフーの仕様変更時に対応するスキル・リソースがあるか、要求される技術仕様を保つことができるかなどを基準に認定され、特に優秀なパートナーは「Premier」「Advanced」として表彰・認定されます。また、一定以上の実績を満たしたパートナーには、各種ソリューション認定バッジが付与されます。

モビルスは、この度の認定を受け LINE ヤフー株式会社が提供するマーケティングソリューションならびに市場の成長に寄与し、多くのクライアントのマーケティングに貢献してまいります。

■ MOBI AGENT(モビエージェント®)について

LINE スタンプも利用できる有人チャットで、顧客との距離が近づく LINE 公式アカウントを活用したサポートを実現します。回答候補の提案から個人情報検知まで可能な独自のサポート AI を搭載、MOBI BOT 連携によって高度な LINE 公式アカウントでのチャットボットもご利用できます。

ペット保険を提供する損害保険会社さまでは、従来 1 週間近くかかっていた郵送での保険金請求を、LINE 公式アカウントで自動受付することで、顧客満足度の向上と業務効率化の両立を実現しています。さらに、有人チャット機能を活用し、利用者が LINE 公式アカウント上で獣医師と直接会話できるサービスも提供しており、高い評価を得ています。また、ペットとの記念日写真を作成できるコンテンツの配信をはじめ、LINE 公式アカウントを活用したさまざまな施策や、相互コミュニケーションを重視した SNS 運用を展開。その結果、LINE 公式アカウントの友だち数は約 60 万人に達し(2024 年 2 月時点)、多くの利用者の支持を得る LINE 公式アカウント活用施策を実施しています。

【特徴】

- ・オペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」を搭載し、文章要約や個人情報の検知に対応
- ・月間利用者数 9,700 万人を誇る LINE 上(2024 年 12 月末時点)で情報発信ができる LINE 公式アカウントを利用中
- ・チャットボット連携での高度な自動応答

【MOBI AGENT 製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ MOBI BOT(モビボット®)について

LINE 公式アカウントを窓口としたチャットボットにより、FAQ の回答をはじめ、顧客情報の変更や保険金の請求などの手続き自動化も実現可能です。MOBI AGENT と連携し有人チャットオペレーターにエスカレーションすることもでき、顧客の利便性の飛躍的な向上やファン化を支援します。Web と LINE 公式アカウントでチャットボットのシナリオを共通管理することで、運用・管理コストを大幅に下げることが可能です。

化粧品メーカーさまでは、カスタマーサポート専用の LINE 公式アカウントを活用し、MOBI BOT(チャットボット)による手続き対応や会員登録確認、専用フォームを用いた本人確認を実施しました。さらに、複数のヒアリング内容を MOBI AGENT と連携し、有人オペレーターへエスカレーションする仕組みを導入しています。電話以外のサポートチャネルを追加することで、利用者の利便性向上と顧客満足度の向上を図っています。また、FAQ(よくある質問)との連携や、LINE 公式アカウントと Web チャットの情報更新を共通管理化することで、ベンダーに依頼せず自社で即時更新が可能になりました。これにより、情報更新にかかる時間を約 3 分の 1 に短縮しました。

【特徴】

- ・生成 AI を使ったアクションやその他のシステムとの柔軟な連携で、問い合わせ対応から手続き処理までを自動化
- ・有人チャット「MOBI AGENT」との連携で顧客満足も考慮した運用も可能
- ・LINE 公式アカウント上で顧客の利便性の向上やロイヤリティ醸成をサポート

【MOBI BOT 製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ MOBI CAST(モビキャスト®)について

LINE の友だちへ顧客属性やアンケート結果に基づいてセグメント配信、LINE 公式アカウントのリッチメッセージ(LINE スタンプや画像、カルーセル等)に対応、LINE 通知メッセージ※1 配信機能も搭載し、マルチなアウトバウンド配信からチャットサポートへの連携まで可能です。

情報・通信企業さまでは、インターネット接続サービスの LINE 公式アカウントにおいて、MOBI CAST(LINE セグ

メント配信)の API 接続オプションを活用し、自社の配信システムを経由することで LINE 通知メッセージの自動配信を実現しています。LINE 通知メッセージを活用し、新規入会やコース変更のお知らせを配信した結果、サービス開始直後から友だち登録が急増しました。4 倍となる 50 万人に到達し、顧客満足度も高く維持されています。

【特徴】

- ・独自のセグメントの作成、配信機能
- ・外部ツールとの API 連動
- ・LINE 通知メッセージ、LINE のユーザーID※2 配信機能

※1 「LINE 通知メッセージ」は LINE ヤフー株式会社が提供する、企業からの利便性の高い通知を企業の LINE 公式アカウントから受け取ることができる機能です。本機能の利用に同意することで、個別のアカウントを友だち追加することなく、簡単に通知メッセージを受け取ることが可能になります。

対象は LINE ヤフー株式会社がユーザーにとって有用かつ適切であると判断したものに限定され、広告目的のものは配信されません。

※「LINE 通知メッセージ」に関して詳しく確認したい場合は、こちら

(<https://help.line.me/line/?contentId=20011417>)をご参照ください。

※「LINE 通知メッセージ」の受信設定を確認・変更したい場合は、こちら

(<https://help.line.me/line/?contentId=20011418>)をご参照ください。

※2 LINE のユーザーID とは、ユーザーの一意な識別子です。LINE のユーザーID は、LINE で登録されているユーザーの表示名や、LINE での友だち検索に利用する LINE ID とは異なります。

【MOBI CAST 製品サイト】

<https://mobilus.co.jp/service/cast>

■ モビルス株式会社について

モビルスは、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 AI「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。

※ 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:バ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、支援するクライアントの顧客の 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