
オートバックスセブン、顧客対応品質向上に向け ジーネクストの「Discoveriez」とモビルスの「MOBI AGENT」を採用

株式会社ジーネクスト(本社:東京都千代田区、代表取締役:横治祐介、証券コード:4179、以下「ジーネクスト」とモビルス株式会社(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」)は、株式会社オートバックスセブン(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員:小林喜夫巳、東証1部:9832、以下「オートバックスセブン」)に対して、ジーネクストが提供する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」とモビルスが提供するチャットシステム「MOBI AGENT」を連携したサービスを導入し、本日より本格的に運用が開始されることをお知らせします。

■背景

オートバックスセブンでは、日々、お客様からさまざまなご要望やご指摘などの声が寄せられております。お客様の声は、各種作業予約や、ネット通販に関するお問合せ、お客様相談センターといった複数の窓口、電話やメールなど複数のチャネルを通じて寄せられています。寄せられたお客様の声は窓口ごとに個別管理されており、一元的な情報管理や問い合わせ内容の可視化、対応内容の連携ができていないという課題がありました。これを解決するために、顧客対応情報の一元化・ナレッジ化できるジーネクストの「Discoveriez」が2020年11月より導入されました。

加えて、オートバックスの公式アプリ(会員情報の登録や各種作業予約などが可能)にログインする際に必要となる会員カード番号についてのお問合せ手法をあらたに追加すべく、モビルスの有人チャット「MOBI AGENT」が2021年2月より導入されました。

この「MOBI AGENT」にて対応した内容も一元管理すべく、「MOBI AGENT」と「Discoveriez」を連携し、シームレスな情報の一元化を実現しました。

■DiscoveriezとMOBI AGENTの連携の展望

企業における問い合わせ対応は、これまで電話やメール、Webフォームなどで行われていましたが、現在、新たなチャネルとして有人チャット・無人チャットを含むチャットツールの活用が進んでおります。また、「MOBI AGENT」でやり取りした情報を「Discoveriez」で一元化することで、作業効率の向上はもちろんのこと、対応状況を可視化することができます。

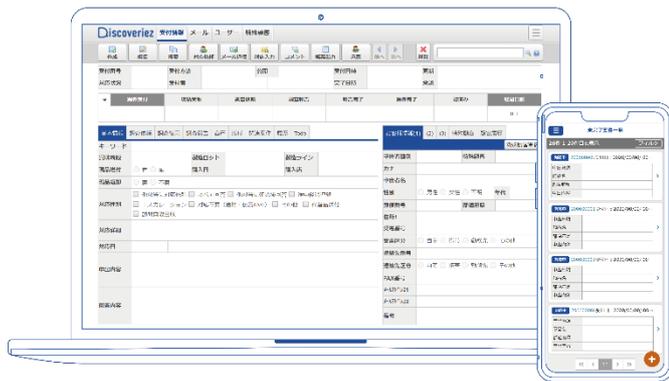
今後は、本連携を皮切りに、お客様からの問い合わせだけでなく、社内ヘルプデスクへの活用など、企業をとりまく様々なステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組み作りを積極的に進めていくほか、大企業のみならず、中堅・中小企業へのご提案もジーネクスト、モビルス両社で加速してまいります。

■顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」の概要

【概要】

ジーネクストが提供する「Discoveriez」は、VOCの一元化を実現するクラウド型の顧客対応 DX プラットフォームで、PC・スマートフォン・タブレットに対応しています。食品、流通を始めとした日本を代表する数多くの企業に採用、活用されており、現在、幅広い業種・課題・状況に素早く対応できる「Discoveriez ライト版」の開発を進めており、中堅・中小企業向けに対しても導入

しやすいサービスとして展開しております。



【特徴】

- ・ VOC の組織内での利活用、データ集約(ナレッジマネジメント)
- ・ 顧客対応内容が適切な人に適切な形で伝わる(ステークホルダーマネジメント)
- ・ 簡単に設定が変更できる(ノンプログラミング)
- ・ 直感的に使いやすい画面(マルチデバイス対応での UI/UX)

*VOC:「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

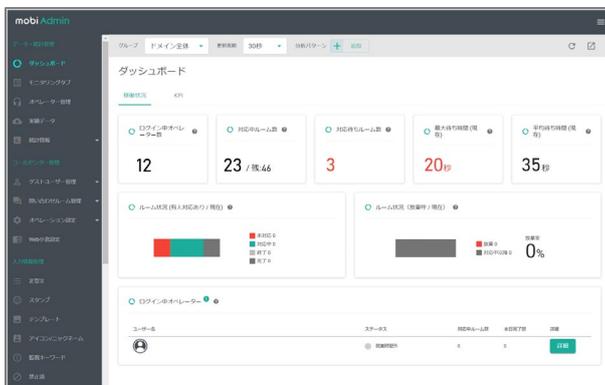
【製品サイト】

<https://discoveriez.jp/>

■チャットシステム「MOBI AGENT」の概要

【概要】

コンタクトセンターのオペレーションに最適化した、自動応答対応チャットサポートシステムです。



▲(左から)ダッシュボード、統計レポート画面イメージ

【特徴】

- ・チャットボットと有人対応のハイブリッド運用
- ・Web/LINE/Facebook 等、自由な顧客インターフェース
- ・サポート効率・対応品質向上を支える「オペレーター支援機能」
- ・グループやセンターの対応状況が一目でわかる「ダッシュボード」
- ・業務分析・PDCA 改善に欠かせない「KPI・統計レポート」
- ・AI・CRM から基幹システムまでつなげる「チャットボット連携」
- ・BCP 対策、働き方改革に最適「在宅サポート向け機能」
- ・大規模センター・金融機関でも安心「安定稼働とセキュリティ」

【製品サイト】<https://mobilus.co.jp/solution/agent>

【株式会社オートバックスセブンについて】

オートバックスセブンは、1974 年より日本初のカー用品総合専門店「オートバックス」を展開し、「クルマのことならオートバックス」をスローガンに、オートバックスグループ店舗のフランチャイズ本部としてカー用品の卸売および小売、車検・整備、車両買取・販売、板金・塗装等を提供している業界のトップランナーです。現在、事業の柱を「国内オートバックス事業」「海外事業」「ディーラー・BtoB・オンラインアライアンス事業」の 3 本に据え、さまざまな角度からドライバーのカーライフを支えていく戦略を打ち出しています。(<https://www.autobacs.co.jp>)

【株式会社ジーネクストについて】

ジーネクストは創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応の DX 化を促進するサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性をご支援しております。経営・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組みを構築し、経営改善にアプローチする「マルチステークホルダー・リレーションシップ・マネジメント」を提供しており、現場と経営が同時にイノベーションを起こす仕組みを構築するリーディングカンパニーを目指したいと考えております。

代表者 : 代表取締役 横治祐介

設立 : 2001 年 7 月

市場区分 : 東証マザーズ(証券コード:4179)

本社 : 東京都千代田区飯田橋 4-7-1 ロックビレイビル 5F

Web: <https://www.gnext.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 Support Tech 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)」(<https://mobilus.co.jp/solution/agent>) や、チャットボット「MOBI BOT(モビボット)」(<https://mobilus.co.jp/solution/bot>)、AI 電話自答応答システム「MOBI VOICE(モビボイス)」(<https://mobilus.co.jp/solution/voice>)、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)」(<https://mobilus.co.jp/solution/cast>) 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」(<https://mobilus.co.jp/solution/v-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 200 社以上に導入実績があり、3 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(出典:「ITR Market View:ビジネスチャット市場 2020」)。

代表者 : 代表取締役社長 石井 智宏

設立 : 2011 年 9 月

本社 : 東京都品川区西五反田 3-11-6 サンウエスト山手ビル 5F

Web: <https://mobilus.co.jp/> オウンドメディア「Mobilus SupportTech Lab」: <https://mobilus.co.jp/lab/>

* 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

株式会社ジーネクスト 担当:村田

TEL:03-5962-5170 FAX:03-3265-3443 Mail:info-ir@gnext.co.jp

モビルス株式会社 広報担当 細川・甲賀

Tel:03-6417-9523 Mobile:080-7069-5981 (細川直通)Mail:pr@mobilus.co.jp

