

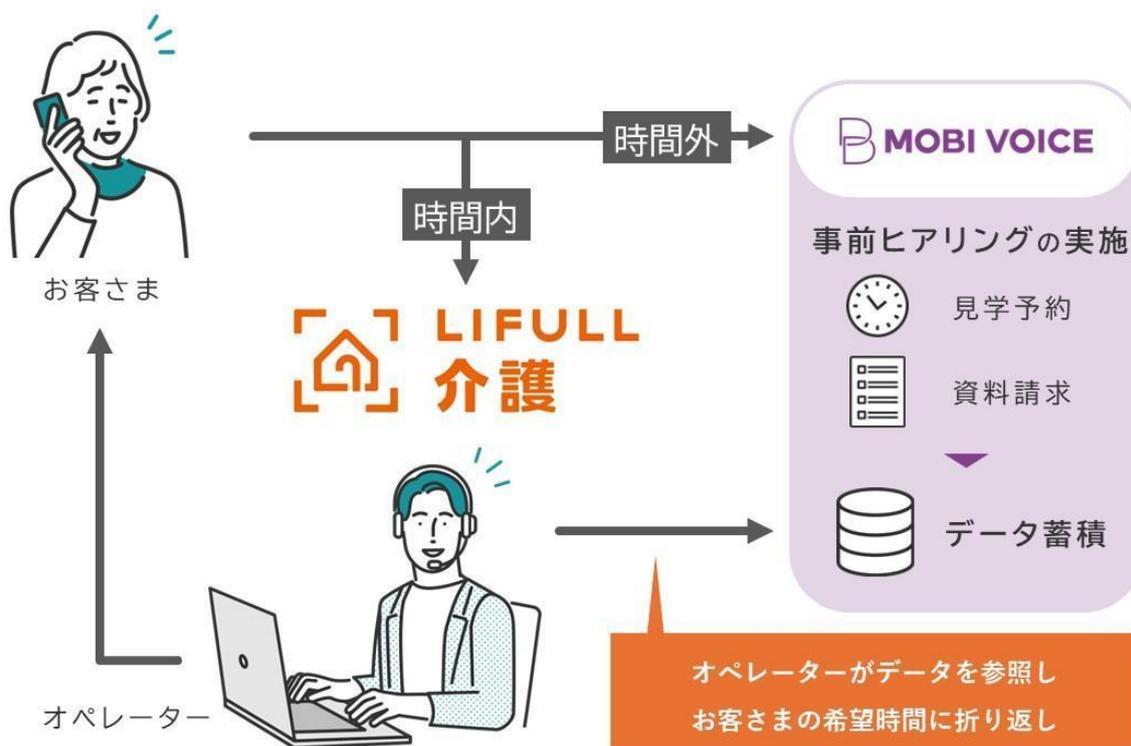
報道関係者各位

モビルス株式会社
2024年12月19日

老人ホーム検索サイト「LIFULL 介護」が AI ボイスボット「MOBI VOICE」導入 24 時間 365 日受付可能な電話の相談窓口を確立し、 施設探しをする方のお困りごとに対応

～営業時間外は AI が受付し後日改めてオペレーターが対応、機会損失防止・自動応答完了率
100%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「当社」)は、この度、株式会社 LIFULL senior(本社:東京都千代田区、代表取締役:泉雅人)が運営する、老人ホーム・高齢者住宅検索サイト「LIFULL 介護」の「LIFULL 介護 入居相談室」に AI ボイスボット「MOBI VOICE(モビボイス®)」を導入しました。これにより、「LIFULL 介護 入居相談室」にて営業時間外の電話自動応答サービスが開始されたことを併せてお知らせします。



電話でのお問い合わせの流れ

■ 導入の背景

LIFULL senior が運営する「LIFULL 介護 入居相談室」は、高齢者住まいアドバイザーの資格を持ったプロの専門相談員による、有料老人ホームやグループホーム、高齢者向け住宅などの施設探しの相談・紹介を行う窓口です。毎日多くの相談が寄せられる一方で、夜間などの営業時間外は電話での受付対応ができない状態でした。そのため「LIFULL 介護 入居相談室」は、利用者の利便性向上を目的に、当社が提供する AI ボイスボット「MOBI VOICE」を導入し、営業時間外の電話受付を開始しました。

■ 導入の概要

「MOBI VOICE」は、AI や音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問い合わせに 24 時間 365 日、自動で応答するボイスボットシステムです。「LIFULL 介護 入居相談室」では、営業時間外は「MOBI VOICE」が一時受付として相談窓口の利用者へ事前ヒアリングを行います。後日、その内容を元にオペレーター（専門相談員）が折り返し対応を行います。

この運用体制を構築し、「LIFULL 介護 入居相談室」の営業時間外（平日 9:00～19:00／土日祝 9:00～18:00 以外）の電話自動応答サービスの提供が開始されました。これにより、施設見学や資料請求の他、利用者の困りごとにも 24 時間 365 日電話で受け付けるため、機会損失の防止や利用者満足度の向上が見込まれます。

<電話自動応答サービス利用の流れ>

- ・「LIFULL 介護 入居相談室」へ電話をすると「MOBI VOICE」が稼働し自動応答を開始
- ・見学希望、資料請求など問い合わせ内容や折り返し希望時間など事前ヒアリングを行う（利用者は質問に口頭またはプッシュボタンを選択して回答）
- ・「MOBI VOICE」がヒアリング内容を自動で書き起こしデータに保存
- ・営業時間外受付後は翌日にオペレーターがデータを参照し、利用者の希望時間に折り返し対応

モビルスは、導入前・運用開始後も運用改善の伴走を行い、LIFULL senior のブランドメッセージ「いちばん不安な時に、いちばんの頼りになる。」を体現すべく、営業時間外の自動応答完了率 100%の実現や、いつでも問い合わせを受けられる体制の構築を引き続き支援してまいります。

■ 株式会社 LIFULL senior 事業開発部 事業戦略 U

プロダクトマネージャー 加藤 宏一さまのコメント



「MOBI VOICE」は、シナリオ設計やデータ集計など管理画面が直感的で使いやすく、24 時間 365 日電話対応を可能にすることはもちろん、拡張性が高く、今後弊社が考えているさらなる活用に向けての将来性を感じ導入を決めました。導入前の検証も運用開始後もシナリオの改善やデータ集計・分析など、分かりやすく初見でも簡単に操作でき、現場のオペレーターからも使いやすいと大変好評です。また、導入前・導入後も専任のカスタマーサクセス担当者や営業担当者が、迅速で丁寧な対応をして頂いておりその点も非常に助かっています。運用開始後間もないですが、想定を上回る成果を出せており、時間外入電の半数は事前ヒアリングを完了し折り返し対応ができています。

今後は、シナリオ内容や音声ガイダンスの種類を変更するなど改善を重ね、途中離脱をなくし、時間外の「MOBI VOICE」による事前ヒアリングの完了率 100%をめざしています。活用方法のさらなる展開も計画しており、LIFULL senior のブランドメッセージ「いちばん不安な時に、いちばんの頼りになる。」を体現する、いつでも問い合わせを受けられ、すぐに相談できる体制を築いてまいります。

■ MOBI VOICE について

「MOBI VOICE」は電話の問い合わせ対応を AI で自動化するボイスボットシステムです。「MOBI VOICE」を導入することでピーク時のあふれ呼対応や 24 時間/365 日稼働することで CX 向上に貢献します。オペレーション支援 AI「MooA®」と連携することで対応内容を要約し、そのまま CRM などに要約データを流すことで ACW の削減も可能です。コールセンターの応答率の向上、オペレーターの業務効率化を実現します。

・AI 電話自動応答、ボイスボット「MOBI VOICE」:<https://mobilus.co.jp/service/voice>

・オペレーション支援 AI「MooA®」:<https://mobilus.co.jp/service/mooa>

■ 株式会社 LIFULL senior について

「老後の不安をゼロにする」をビジョンに掲げ、ヒトとテクノロジーの力で、超高齢社会の課題を解決するさまざまな事業を展開しています。主な事業として、老人ホーム・介護施設検索サイト「[LIFULL 介護](#)」、遺品整理業者検索サービス「[みんなの遺品整理](#)」、介護施設向け買い物代行業務支援サービス「[買い物コネクト](#)」があり、今後も高齢者や関わる人々が抱える不安や課題に向き合って事業を拡大していきます。

会社名:株式会社 LIFULL senior(ライフフル シニア)

代表者:泉雅人

所在地:東京都千代田区麴町1丁目4-4

設立:2015年7月1日

事業内容:老人ホーム・高齢者住宅検索サイト『LIFULL 介護』の運営ほか

公式 HP:<https://lifull-senior.com/>

■ 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®(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(2024 年 11 月時点)、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、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、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