

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年2月13日

ファンケル、カスタマーサービスの満足度向上を目的に モビルスのCX戦略支援を採用

LINE・ウェブチャット運用自走化、FAQとの連携で作業時間を3分の1に削減 ～電話・チャット・ウェブでの自己解決、どの手段でも正確な情報が入手できる問い合わせ窓口確立～

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、株式会社ファンケル(本社:神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員:三橋英記)が、当社のCX戦略支援サービスを採用し、「CX Consulting(シーエックスコンサルティング)」及び有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」を導入したことをお知らせします。

これにより、ファンケルはカスタマーサービスで提供しているチャットボットのシナリオ編集等が自社内で行えるようになり、チャット運用の自走化を実現しました。また、これまでチャットボットの情報更新は、LINEとウェブチャットのチャネルごとで作業が必要でしたが、本導入により共通で管理できる環境を整備し、さらに各チャネルとFAQ(よくある質問)でシステム連携を行なった結果、情報更新の作業時間を3分の1に削減しました。

【ファンケルへの導入インタビューはこちら:<https://mobilus.co.jp/lab/client-case/fancl/>】



■ 導入の背景

化粧品・サプリメントの大手ファンケルではカスタマーサービスで「お客さま一人ひとりに最高の体験価値(CX)を提供すること」をビジョンに掲げています。また、カスタマーサービス自体を従来のお客さま相談室のようなコストセンターではなく、売上につながるプロフィットセンターとして位置付けています。これらを実現するためには、利用者一人ひとりと向き合うことが運営上欠かせません。そのためにオペレーター一人ひとりの対話力や提供する情報の質向上に加え、十分な応対時間を確保するために、オペレーター人材の確保や業務の効率化など、顧客対応とオペレーションの両面から同時に改善していく必要がありました。

ファンケルでは、化粧品やサプリメントなどにおいて定期便を提供しており、配送日の変更や停止といった内容の問い合わせを多く受けています。これらの手続きは電話やウェブサイト上のマイページで行うことができます。しかし「マイページのID・パスワードを忘れてしまった・ログイン出来ない」といった利用者が多く、これは利用者自身でパスワードの再設定などを行うことで自己解決が可能な内容ですが、電話に問い合わせが集中してしまう課題を抱えていました。

ファンケルでは、これまでウェブチャットやLINE、FAQで利用者が自己解決できる仕組みはありました。このように利用者自身で解決できずに電話での問い合わせに行き着くケースが多数発生しており、案内内容や導線に改善の余地がありました。問い合わせ対応数を増やすには電話対応オペレーターの増員が近道ですが、人件費の高騰や人手不足により難しい面があります。

そのため、カスタマーサービスではこれまで外部に依頼していたチャット運用の自走化やチャットボットとFAQの連携、LINEとウェブチャットの管理共通化を行うことで、情報更新の作業時間の削減や更新頻度の向上を目指していました。

これら全てが実現できること、またコスト面での評価から、ファンケルは当社のCX戦略支援サービスを採用し、チャットボットをはじめとしたモビルスの各サービスを導入するに至りました。

■ 導入の概要

ファンケルは、当社のCX戦略支援サービスを採用し、有人チャットシステム「MOBI AGENT」と、チャットボット「MOBI BOT」、さらに「CX Consulting」の「導入支援プラン」と「あんしんサポート」を導入しました。これにより、事務的な手続きなど定型的な問い合わせへの対応はチャットボットで自動化し、チャットボットでは解決できない時には有人チャットで細やかな顧客対応を行う体制を構築しました。また、CX支援サービスによりモビルスの専任担当者が、効果的なチャットボットのシナリオ設計・構築、さらに運用自走化に向けて離脱ポイントなどの課題特定分析などのノウハウや操作方法の解説など運用面においてもサポートしました。

加えてシステム開発を行い、FAQ・LINE・ウェブチャット間の情報更新の共通管理ができる環境を整備しました。これによりチャットボットの自動回答の精度向上や業務効率化につながり、オペレーターを増員せよとも十分な問い合わせ対応ができるようになりました。

■ 導入の成果

・チャットボット・有人チャットを活用し個々の利用者に応じた問い合わせ導線の最適化

ファンケルではカスタマーサポート専用のLINE公式アカウントを2024年1月に新設しました。問い合わせ導線を改善しつつチャットボットを経由して本人特定を行い、さらに有人チャットによるサポート対応することでLINEやウェブチャットでも個々の利用者の要望に応じて手続きを行えるようになりました。これにより、チャットでの手続きが可能になり、電話への集約が低減し、問い合わせ導線の最適化に成功しています。

お客様がマイページのID・パスワードを忘れてしまった場合でも、カスタマーサポート専用LINE公式アカウントを利用して定期便の変更や停止などができるようになりました。

カスタマーサポート専用
LINE公式アカウントから手続開始

① 定期便についてのシナリオチャットボットに沿って進み、会員登録の有無を確認

② 専用フォームにて本人特定

③ 有人オペレーターへのエスカレーション



※画面はイメージのため、実際の画面とは異なる場合がございます。

Confidential - Copyright © Mobilius Corporation

ファンケルカスタマーサポート専用LINE公式アカウントでの手続きの流れ

・シナリオ構築の自走化や自動回答の仕組み構築により情報更新の作業時間を3分の1に短縮

モビルスのサービス導入前はチャットシナリオの変更や追加をベンダーに依頼していました。導入を機に自社での編

集が可能になり、シナリオ構築の自走化を実現しています。また、FAQとの連携やLINEとウェブチャットの情報更新を共通で管理できるようになったり、自己解決可能な問い合わせには自動回答による対応ができるようになったりしたことで、導入前と比べ情報更新の作業時間を3分の1に短縮しました。

このような迅速な情報公開体制の強化により、利用者が高い関心を寄せる情報をタイムリーに提供できるようになりました。この改善は、利用者がファンケルに期待するブランドイメージ「安心・安全」に応えることにもつながっています。

・電話とデジタル、利用者が選んだチャネルでの問い合わせで満足いく対応、顧客体験を提供

近年は業務効率化の観点からノンボイス比率を高めたり電話応答を削減したりする通販企業が増えています。一方で、利用者が求めるチャネルでの対応を重視しているファンケルでは、主要利用者が40歳以上の中高年という背景もあり、利用者の困りごとに 対応するために電話とチャット等のノンボイス双方に配慮したカスタマーサービスを提供しています。利用者が望む手段で問い合わせができるよう、電話窓口は最後まで守っていくとしています。本導入により、業務効率化を実現したこと、電話で話したい利用者と向き合うための時間の確保や環境の構築につながっています。

■ 今後の展望

ファンケルでは、CXや売上向上につながるプロフィットセンターを目指して、より高度なCRM連携やLINE運用、VOC活用を目指し、生成AI導入も視野に入れています。モビルスはオペレーション支援AI「MooA®(ムーア)」などのCXソリューションやコンサルティング機能を提供し、ファンケルのカスタマーサービス戦略ならびにCX向上を実現するビジネスパートナーとして引き続き支援してまいります。

■ 株式会社ファンケル カスタマーサービス本部 カスタマーサービス戦略部 担当者さまコメント



原園 早由里さま

FAQとの連携・LINEとウェブチャットの情報更新を共通管理できるようになったこと、ベンダーへ依頼せずに自社での即時更新ができるようになったことが一番大きな効果です。社会的に注目度の高いニュースが出た際にも、迅速にFAQに関連情報を追加する対応を取ることができました。利用者の不安を少しでも解消できるような情報掲載が可能になり、大変安堵しています。操作性が良くオペレーターの負荷軽減がよく考えられているので、現場オペレーターからの評価も上々です。



川崎 純子さま

モビルスのカスタマーサクセスマニュー「導入支援プラン」「あんしんサポート」も導入したこと、導入時のシナリオ設計など導入後の自走を踏まえた構成にしてもらえたことが良かったです。運用開始後もシナリオ作成について質問ができ、きめ細やかなカスタマーサポートがあるので非常に助かっています。

■ MOBI AGENTについて

有人チャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント®)」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな利用者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(モビボット®)」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。

・サービス詳細:<https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ MOBI BOTについて

チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」は、AI やその他のシステムと柔軟に連携でき、問い合わせ対応から手続き処理を自動化できます。有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」との連携で利用者満足度向上につなげます。また MOBI BOT は、ITR の調査で 7 年連続売上シェア No.1※に選ばれ、大手企業を中心として、金融・メーカーから自治体まで、幅広い業種のお客さまにご利用いただいている。

・サービス詳細:<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ CX Consultingについて

クライアントの顧客体験を最大化するため、カスタマージャーニー作成や定量的調査を通じた CX 戰略立案・策定を支援いたします。CX 向上を進めるにあたって、まず初めに取り組むべき改善を明らかにすることが重要です。モビルスの CX コンサルティングでは、ワークショップを取り入れながらどのような課題に対して、どのような施策を行つていけばよいかを顧客視点で考えていきます。

・サービス詳細:<https://mobilus.co.jp/service/cxconsulting>

■ モビルス株式会社について

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>

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(<https://mobilus.co.jp/ir/irmail>)からご登録いただけます。



* 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

pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS