

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、十分な対応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。

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。

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ずとも十分な問い合わせ対応ができるようになりました。

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をすることで 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。

・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

モバイ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で、電話で話したい利用者に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メニュー「導入支援プラン」「あんしんサポート」も導入したことで、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ます。

・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 戦略立案・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っ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