

2021年8月2日

## 顧客対応品質向上に向け チャットシステムと顧客対応 DX プラットフォームを連携 本格運用開始

株式会社オートバックスセブン（代表取締役 社長執行役員：小林喜夫巳）は、モビルス株式会社（代表取締役社長：石井智宏）が提供するチャットシステム「MOBI AGENT」と株式会社ジーネクスト（代表取締役：横治祐介）が提供する顧客対応 DX プラットフォーム「Discoveriez」を連携したサービスを導入し、本日より本格運用を開始することをお知らせします。



当社には、日々、お客様からさまざまなご要望やご指摘の声が寄せられています。お客様の声は、各種作業予約や、お客様相談センターなどの複数の窓口にて、電話やメールといった複数のチャネルを通じて寄せられています。これまでお客様の対応記録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、対応内容の連携に一定の時間を要しておりました。

当社では、窓口やチャネルを問わず、「Discoveriez」にすべての対応内容を記録することで、お客様ごとの顧客対応情報の一元化・可視化をスムーズに行うとともに、窓口間で対応内容を連携していきます。それにより、より的確なお客様対応を行うとともに、蓄積されたデータをもとにした各種運営改善にもつなげてまいります。

加えて、オートバックス公式アプリにログインする際やWEB上からの作業予約時に必要となる会員カード番号についての問い合わせに対し、迅速なご案内を行うため、「MOBI AGENT」を2021年2月より試験的に導入しておりました。このたび、「MOBI AGENT」と「Discoveriez」の連携により、チャットにて対応した内容も他の窓口同様一元化することを実現しました。そのことで、問い合わせチャネルの選択枝の拡大によるお客様の利便性向上はもちろん、過去の問い合わせ状況を踏まえたスムーズな顧客対応が可能となります。

今後も「常にお客様に最適なカーライフを提案し、豊かで健全な車社会の創造を使命とする」という当グループの経営理念に基づき、新たなライフスタイルを提供してまいります。

以上

この件に関するお問い合わせ先

**【お客様からのお問い合わせ】**

オートバックスお客様相談センター フリーコール：0120-454-771  
 受付時間：9:00～12:00 13:00～17:30（土・日・祝祭日を除く）

**【報道関係者からのお問い合わせ】**

株式会社 オートバックスセブン 広報・IR部 小笠原、前川  
 〒135-8717 東京都江東区豊洲 5-6-52 NBF 豊洲チャンネルフロント  
 TEL. 03-6219-8787 FAX. 03-6219-8762