

モビルス株式会社
2026 年 7 月 10 日

千葉銀行、有人チャット窓口を新設 モビルスの有人チャット「MOBI AGENT」を導入し、2026 年 6 月より運用開始 ～デジタルチャネルでの迅速なサポート強化で、顧客一人ひとりに寄り添う金融パートナーを目指す～

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、株式会社千葉銀行(本社:千葉県千葉市、取締役頭取:米本 努、以下:千葉銀行)が、有人チャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント®)」を導入したことをお知らせいたします。

千葉銀行は、顧客一人ひとりに寄り添い最高の顧客体験(CX)を提供する金融機関を目指し、デジタルチャネルを強化する取組みを進めています。この度、「MOBI AGENT」を導入し、Web サイトの「お問い合わせ」ページに有人チャット窓口を新設しました。これにより、有人対応において、従来の店舗と電話に加え、新たに有人チャットの対応を 6 月 18 日より開始し、有人チャットでのスムーズな問い合わせが可能になりました。



ちばぎん

MOBILUS

■ 導入の背景

近年、お客さま窓口への問い合わせ手段は、電話だけでなく問い合わせフォームやチャットなどのデジタルチャネルが登場し、利用する問い合わせ手段は多様化しています。

顧客が使用するお客さま窓口への問い合わせ手段を調べた調査では、デジタルチャネルのうち「チャット」は、2024 年※₁では 14%だったのに対し、2022 年※₂の 10.3%から 3.7%増加しており「チャット」の利用が伸びています。

千葉銀行でも、デジタルチャネルでの迅速なチャットサポートの提供による、顧客の利便性や CX の向上を目指しており、モビルスの有人チャット「MOBI AGENT」を検討しました。その結果、Web サイトからスムーズに有人オペレーターへ連携できることを評価し、千葉銀行が目指すデジタルチャネルでの迅速なサポート強化ができると判断し、この度の「MOBI AGENT」の導入に至りました。

※1【お客さま窓口の利用実態調査 2024】<https://mobilus.co.jp/press-release/41421>

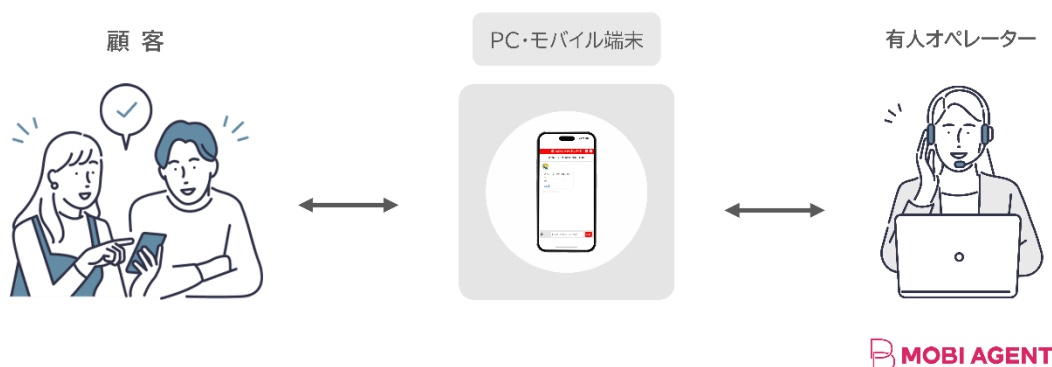
※2【お客さま窓口の利用実態調査 2022】<https://mobilus.co.jp/press-release/30075>

■ 導入の概要

千葉銀行は、Web サイトの「お問い合わせ」ページに有人チャットシステム「MOBI AGENT」を導入し、有人チャット窓口を新設しました。「MOBI AGENT」は、顧客が Web サイト内の情報で解決できないケースにおいて、円滑な有人対応を行うチャットシステムです。

従来、有人対応は店舗窓口と電話を設けていましたが、この度の「MOBI AGENT」の導入により、顧客に対して「待たせない」「場所を選ばない」新たな相談チャネルとして有人チャット窓口を提供します。これにより、電話混雑時の待ち時間削減と、コンタクトセンター全体の対応効率向上が見込まれます。また、店舗やコンタクトセンター側では、顧客のニーズに合わせた新たな窓口を設置したことで、対面や電話での対応が不可欠な顧客へのサポートに注力できる体制が整備されました。さらに、オペレーターはチャットを通じた視覚的な情報を活用することで、より正確かつ丁寧なサポートが可能になり、顧客満足度の向上が期待されます。

千葉銀行での有人チャット窓口利用の流れ



画像は有人チャットの利用画像イメージです。

有人チャット窓口利用の流れ

<チャット窓口利用の流れ>

- ①顧客が千葉銀行の Web ページ(<https://www.chibabank.co.jp/>)で「お問い合わせ」を選択
- ②有人チャットでの問い合わせを開始
- ③オペレーター(有人チャット)に接続し、相談

■ 今後の展望

千葉銀行では、今後もデジタルチャネルにおける顧客一人ひとりに寄り添ったサポートを強化し、より一層の顧客の利便性および CX の向上を目指しています。

モビルスは、「MOBI AGENT」をはじめとする CX ソリューションの提供を通じ、千葉銀行の顧客一人ひとりに寄り添った CX 向上の取組みを支援してまいります。

■ 有人チャットシステム「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。多様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 URL: <https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ 株式会社千葉銀行について

企業名:株式会社千葉銀行

代表者:取締役頭取 米本 努

所在地:千葉県千葉市中央区千葉港 1-2

設立:1943 年 3 月

事業内容:普通銀行業務

公式 HP:<https://www.chibabank.co.jp/>

■ 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:代表取締役社長 石井智宏

所在地:東京都品川区東五反田 2 丁目 22 番 9 号 住友不動産大崎ツインビル西館 9 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。
下記の二次元コード・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