

モビルス株式会社
2025年11月12日

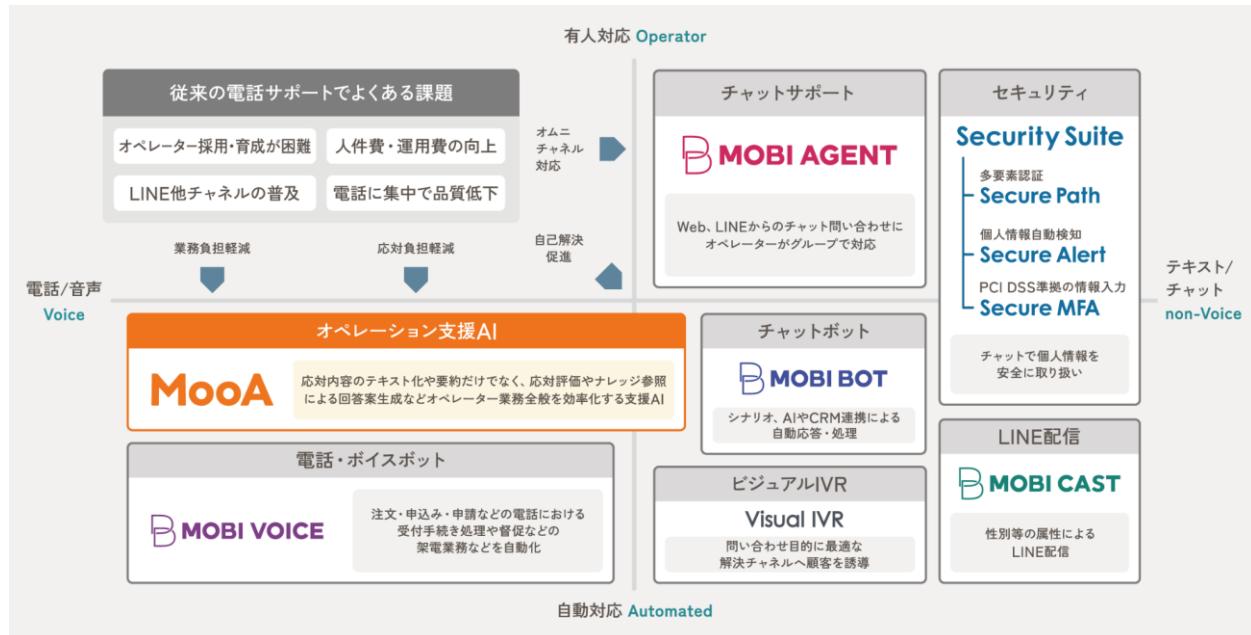
コンタクトセンターのオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」新機能提供開始 生成 AI がオペレーターの回答記録や分析作業を自動化し応対業務を支援 ～AI が「顧客の声」の真因を洞察、“解決できる問い合わせ窓口”構築を支援～

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、オペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」機能群のうち、生成 AI を活用した回答支援ダッシュボード「MooA CommNavi®(ムーア コミュナビ)」と、生成 AI が FAQ(よくある質問)やマニュアルなどのナレッジを自動で更新・最適化する「MooA KnowledgeBase®(ムーア ナレッジベース)」において、新機能 3 種を 2025 年 11 月 13 日より順次提供開始します。

この度提供を開始する新機能は、コンタクトセンターの応対品質と業務効率を高めることを目的に開発されました。「MooA CommNavi」では、問い合わせの内容を特定し対応を効率化するトークスクリプトのテンプレートを追加します。さらに、生成 AI が応対記録をもとにデータクレンジング^{※1}や複数のコールリーズン(問い合わせ理由)の自動分類を行い、利用者の課題の真因を多角的に分析できるダッシュボードを新たに搭載します。また「MooA KnowledgeBase」では、応対ログや既存 FAQ、マニュアルなどを照合し、生成 AI がナレッジの更新・追加を自動で行う「ナレッジ突合」機能を実装します。

これらの新機能により、オペレーターの記録・分析・ナレッジ管理の負担を大幅に軽減し、コンタクトセンター業務の効率化と“解決できる問い合わせ窓口”的な実現を支援します。

※1 不正確なデータ(欠損、誤り、重複、表記の不統一など)を修正・削除して、データの質を向上させること



「MooA」をはじめとするモビシリーズのポジショニングマップ

■ 開発の背景

コンタクトセンター業界は、採用難や人材育成の遅れにより、慢性的な人手不足が深刻化しています。またオペレーターが参照する FAQ やマニュアルは、検索性の低さや、部門やシステムごとに分散していることから、更新・共有が追いついておらず、活用しきれていません。オペレーターには応対品質の均一化や業務効率化が求められますが、FAQ やマニュアルが定着していない現場では、オペレーターの経験やスキルに依存した応対が行われており、品質のばらつきや業務効率の低下を招いています。

さらに、コンタクトセンターには、企業の製品・サービス改善に活かせる貴重な「顧客の声(VOC)」が日々蓄積されていますが、その多くが十分に活用されていません。また、従来のCRM(顧客管理システム)では操作性や集計の簡便化を優先し、主要な理由のみを詳細に記録し、他の理由を「その他」として処理するケースが一般的です。そのため、問い合わせ一件ごとに含まれる顧客の声を汲み取りきれず、問い合わせ分類が大まかになります。さらに、応対記録の入力負担や精度のばらつきによってデータの質が安定せず、真の顧客課題を捉える多角的なVOC分析が難しいという課題もあります。結果として、顧客の声における全体の傾向や課題を正確に把握・分析しづらい状況にあります。これにより、CRMを活用したサービス向上や顧客満足度(CS)向上が進まず、また活用を試みても、CRMに記録された膨大なデータを人手で分析するには多大な工数がかかるのが実情です。

モビルスはこうした現場の課題を背景に、生成AIによる応対記録の自動要約・分類・分析、そしてナレッジの自動更新を実現する新機能を開発し、2025年11月13日以降順次提供を開始します。これらにより、オペレーターの負担を軽減しながら、VOCを効率的に活かしてサービス改善やCX向上につなげる“解決できるコンタクトセンター”的実現を支援します。

■ MooAについて

MooAは、モビルスが独自開発するオペレーション支援AIで、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザーの業務をサポートするAIシステムです。生成AIを活用した音声認識機能、データ生成機能など様々な機能でACW(平均後処理時間)削減、コンタクトセンターの業務の効率化やCXの向上を実現します。

■ 新機能詳細

オペレーターダッシュボード「MooA CommNavi」

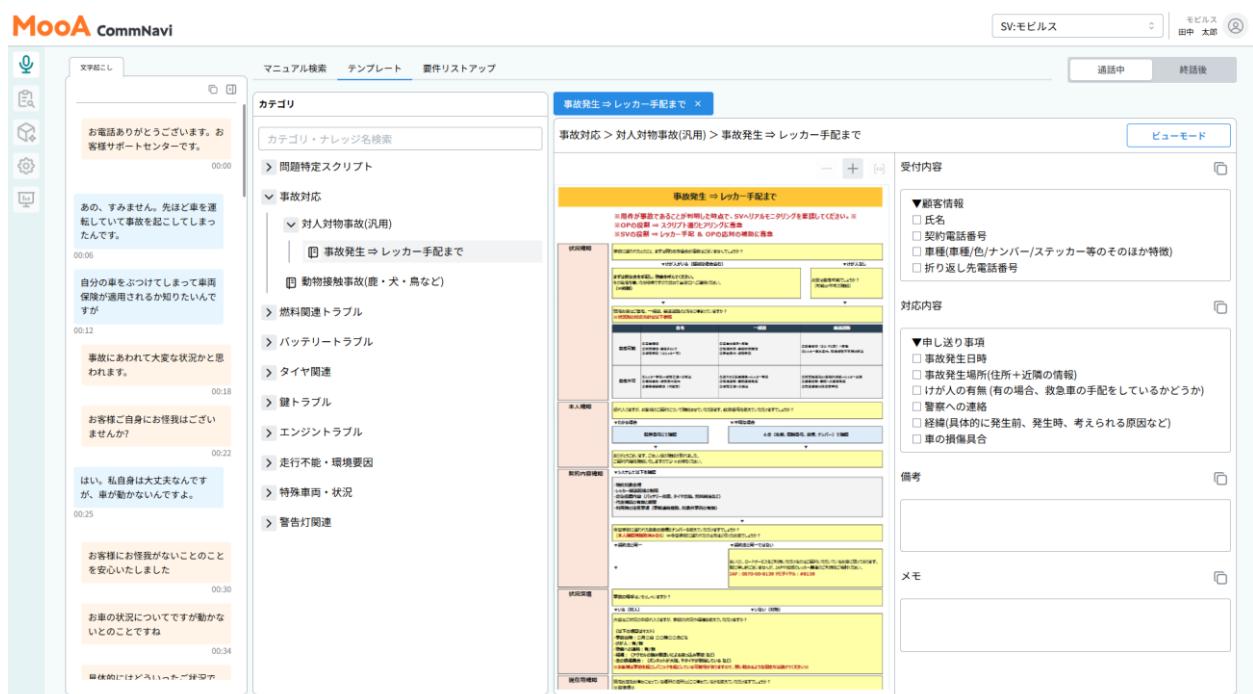
「MooA CommNavi」は、AIがリアルタイムで音声認識し文字起こし、生成AIが話者特定と文脈理解、要約することでオペレーター回答を支援するダッシュボードです。これに、以下二つの新機能が搭載されます。

(1)要件特定や深掘りに最適化したトーカスクリプトのテンプレート機能

新機能のテンプレート機能は、オペレーターが会話をしながら、問い合わせ要件の特定や深掘りをすることで、要件のリスト化を効率化し、要約の精度を高めるトーカスクリプト機能です。

オペレーターは応対の初めに、要件特定のテンプレートを使って、修理受付や不具合相談など問い合わせの要件を特定します。要件の特定後は、要件ごとに特化したテンプレートで問い合わせの要件を整理し、迅速かつ円滑に回答またはSVへの引き継ぎができます。

このように、オペレーターは、テンプレートに沿って会話することで、効率的に応対記録や要約を完了できるため、オペレーターの経験に依存しない応対品質の均一化や応対業務の効率化が可能になります。業務特化型プロンプト(指示)との併用で、要約精度を高め、さらに効率的な引き継ぎや後処理業務の短縮化も促進します。



MooA CommNaviの操作画面イメージ(通話中文字起こし、トーカスクリプトのテンプレート機能)

(2)ダッシュボードオプション「コールリーズン分類」

生成 AI が複数のコールリーズンを自動分類し入力・分析作業を軽減、ダッシュボードで利用者ニーズを多角的に分析し、改善点を自動提示

「コールリーズン分類」は生成 AI が 1 件の問い合わせに含まれる複数のコールリーズンを、自動で分類する新機能です。生成 AI が自動でコールリーズンから不正確なデータを取り除き、質の高いデータにするデータクレンジングすることで、オペレーターの要件入力や分析作業の作業時間を短縮し負担を軽減します。

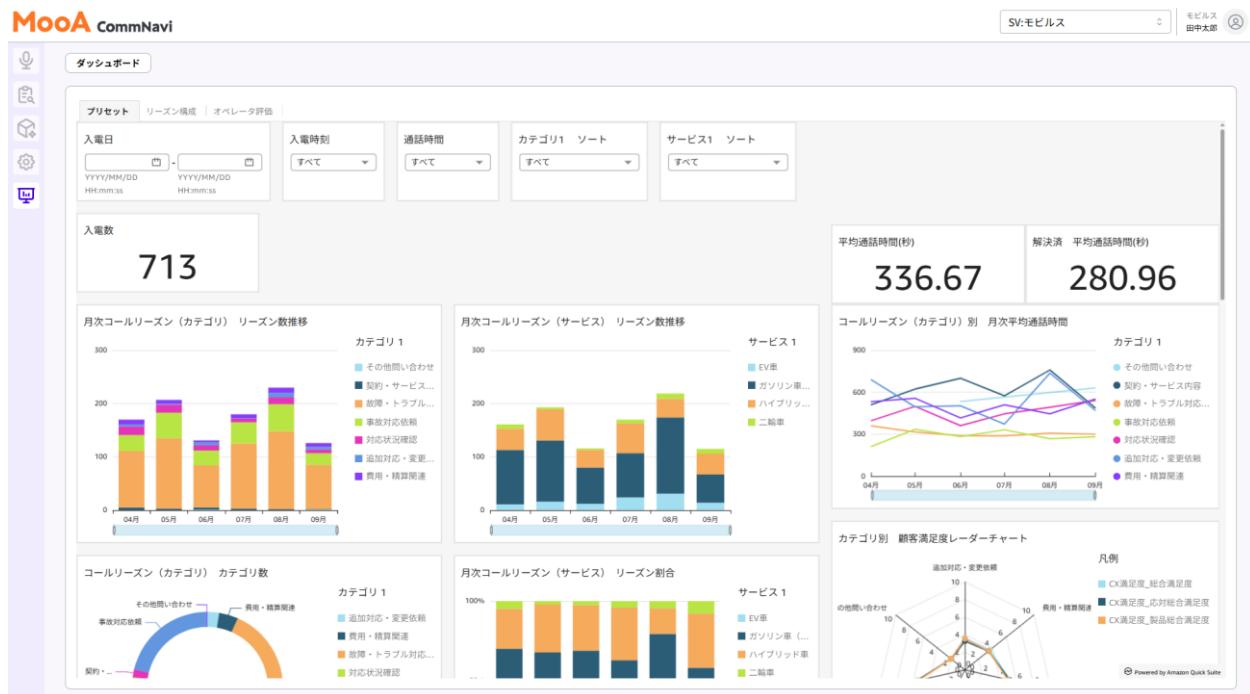
また、多角的に VOC を分析するダッシュボードを活用することで、コールリーズンから利用者の潜在的なニーズや課題を理解し、的確な VOC の把握が可能になります。

ダッシュボード上で応対時間の長さや問い合わせの傾向などから多角的に分析し、生成 AI が自動で改善点、FAQ ドラフトや問い合わせ削減案を提示します。従来の VOC 分析と比べて、担当者は分析・洞察に集中できるため、自社の製品やサービス改善につながる課題の発見、利用の促進案などの「改善提案」を考える時間に充てる時間を増やすことができます。具体的には、応対時間の短い問い合わせについて、自己解決が可能な案件が多いとみなされる場合は、改善策の候補として、チャットボットや FAQ などの自己解決を促す問い合わせ導線の整備を検討できるようになります。

一方で、複雑な応対が必要とみなされる場合は、AI エージェントや有人対応へ接続する問い合わせ導線の改善を検討することで、顧客対応を高める施策実施へつなげられます。



データクレンジング効果の概念図



MooA CommNavi ダッシュボードオプションの操作画面イメージ

AI ナレッジシステム 「MooA KnowledgeBase」

「MooA KnowledgeBase」は、コンタクトセンターで日々蓄積される応対ログや FAQ、マニュアルなどの情報を生成 AI が自動で照合・更新し、常に最新状態のナレッジを維持できる AI ナレッジシステムです。これに以下の新機能が搭載されます。

(3)生成 AI による新規 FAQ 候補の自動作成・更新機能

応対ログをもとに新規 FAQ 候補を自動生成、既存のナレッジと突合し自動更新

「MooA KnowledgeBase」は、「MooA CommNavi」の AI がリアルタイムで音声認識し文字起こしした応対ログを始め、保存用にアーカイブされている音声応対データや有人チャットのテキスト応対ログなど“企業と利用者のリアルなやり取り”から、自動的に FAQ 候補を生成します。

さらに、生成した FAQ 候補は、すでに格納されているナレッジデータと比較され、“新規追加すべきか”、“既存のナレッジを更新すべきか”を、ナレッジ管理者に提案するモビルス独自の突合ロジックによって、これまで運用負荷が高いとされていた KCS^{※2}に基づくナレッジ管理プロセス運用を AI で支援し、ナレッジマネジメントにおける品質と効率化の両立を実現します。

また、生成 AI ソリューションを活用したい企業向けに、既存の FAQ や操作マニュアル、トースクリプトについては、RAG(検索拡張生成^{※3})に活用可能な「AI-Ready^{※4}」形式に移行するためのアノテーション^{※5}にも対応しています。

このように「MooA KnowledgeBase」でナレッジマネジメントを実践することで、様々なチャネルで活用することができます。例えば「MooA CommNavi」と連携すると、対話中にオペレーターが自然文検索で回答候補を即参照できる環境を整備できます。また、ノンボイスソリューションのチャットボット「MOBI BOT(モビボット[®])」との連携で、RAG 形式のセルフサポートチャネルの構築が可能になります(2026 年 1 月より順次対応)。

※2 KCS(Knowledge-Centered Service):組織内に蓄積されたナレッジ(知識やノウハウ)を構造化し、共有・再利用することで問題解決の効率を高めるためのフレームワークのこと。顧客対応業務を通じてナレッジを生成・更新し、常に最新で実用的な知識を維持する。

※3 RAG(Retrieval-Augmented Generation):大規模言語モデル(LLM)によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。

※4 AI-Ready:AI が効果的に活用できる状態を指し、特に「AI-Ready なデータ」とは、AI が正しく理解・活用できる形に整理・整備されたデータのこと。

※5 アノテーション:データ(テキスト、画像、音声、動画など)にラベルやタグといった注釈(メタデータ)を付与する作業のこと。

The screenshot displays the MooA KnowledgeBase interface. On the left, a sidebar shows navigation icons for Home, Contact, Chat, and Knowledge. The main content area has two tabs: '突合結果確認画面' (Integration Result Confirmation Screen) and '突合判断画面' (Integration Judgment Screen). The '突合結果確認画面' tab is active. It shows a table with columns: 確認 (Check), 確認済み (Checked), フラグ (Flag), フラグを立てる (Set Flag), 改善予測 (Improvement Prediction), and 作成日時 (Creation Date/Time). A row is shown with the status '確認済み' (Checked). The '突合判断画面' tab shows a table with columns: 抽出Q&A一覧 (Extracted Q&A List) and 確認済み (Checked). The '抽出Q&A一覧' table has columns: 質問 (Question), 答え (Answer), and 動作 (Action). A row is shown with the question '【騒音】 製品使用中に「カラカラ」「ブーン」という音がする' (Noise: When using the product, 'カラカラ' and 'ブーン' sounds occur) and the answer '異音 (ガタガタ、キーン) がする場合の対処法' (Countermeasures for when noise (rattling, squeaking) occurs). The '確認済み' table shows a single row with the status '確認済み' (Checked). At the bottom, there are sections for '属性' (Attributes) and a footer with links for 'ロードサービスFAQ', 'トラブル対応', 'タイヤ', and '属性'.

「MooA KnowledgeBase」の操作画面

■ 今後の展望

モビルスでは、これまで有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」などのモビシリーズや、PCI DSS に準拠したセキュア・コミュニケーション機能「Secure Path®(セキュアパス)」、オペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」の開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化に取り組んできました。

今後は、2026 年以降に「スーパーバイザー向けのリモートモニタリング機能」「PDF、Excel 等のアノテーションツールの拡充」「MOBI AGENT 連携」などのサービス提供を予定しています。

また、生成 AI を中心としたソリューション群を進化させることで、オペレーターの業務効率化にとどまらず、VOC の高度活用による企業全体の CX 品質向上と収益性向上をめざします。

モビルスは今後も CX ソリューションの提供を通じて、コンタクトセンターの生産性とクライアント企業の CX 向上を支援してまいります。

■ 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 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