

報道関係者各位

モビルス株式会社  
2024年7月23日

## モビルス、TMJ「TMJ Generative Solution」へ、MOBI AGENT、MOBI BOT、Visual IVR の3製品を提供開始 ～人とデジタル、次世代ハイブリッドコンタクトセンターへの推進を支援～

顧客サポート支援の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 モビルス)は、コンタクトセンター・バックオフィス(事務処理センター)の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:丸山 英毅、以下 TMJ)が 2024 年 7 月 23 日より提供を開始する「TMJ Generative Solution」へ、「MOBI AGENT (モビエージェント®)」「MOBI BOT(モビボット®)」「Visual-IVR」を、提供したことをお知らせします。本ソリューション提供を通じて、TMJ が目指す「人とデジタルによるハイブリッドコンタクトセンターへの変革(TMJ Generative Solution)」をサポートいたします。



### ■ 導入の背景

生成 AI の登場を受け、コンタクトセンターの DX 化が加速しています。一般的に労働集約型ビジネスと言われるコンタクトセンターでは、生成 AI 技術の活用は当初より高い親和性が期待され、従来の AI ツールの活用と合わせて、多くの場面でシステム導入が進んでいます。一方、AI の限定利用による個別最適化の限界や、ツール継ぎ足しによる対応履歴、VOC(Voice of Customer、お客様の声)の断片化、顧客体験のバラツキによる一貫性に欠けるブランド体験など、顧客接点全体として生成 AI のシステムを上手く使いこなせていない状況も散見され、人手不足への解決に繋がっていないケースがまだ多く存在しています。

2023 年より、TMJ は「次世代コンタクトセンタープロジェクト※1」を推進し、クライアントの実業務における生成 AI 活用を行い、「人とデジタルのハイブリッドセンター化」に取り組んでいます。デジタルの活用が最大限に生きる領域と、人ならではの対応が求められる部分を大規模な実務実績から判定、現時点での「コンタクトセンターにおける AI 活用の最適解」を導きました。加えて、一貫性あるシステムとオペレーションの連携を実現するため、各種デジタルソリューション群のラインアップ化を行います。

この度、モビルスの提供する Visual IVR(ビジュアル IVR)、MOBI AGENT(有人チャット)、MOBI BOT(チャットボット)のモビシリーズは、「TMJ Generative Solution の技術パートナーとして、人とデジタルのハイブリッドセンター化」および「CX(顧客体験価値)向上」を実現するソリューションと評価され、導入が採択されました。

※1 TMJ、ベネッセ・Hmcomm と共同で、生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」を開始  
[https://www.tmj.jp/news/20230616\\_22500/](https://www.tmj.jp/news/20230616_22500/)

### ■ 導入の概要・展望について

「TMJ Generative Solution」では、CX 向上を命題とするコンタクトセンター向け業務設計・AI 導入支援サービス「CX デザインコンサルティング※2」に加え、技術パートナーと連携した各種ソリューションがラインアップされており、生成 AI を含むツール群の各種供与を可能とします。シームレスな情報連携やシステムメンテナンスの負荷を軽減するとともに、顧客ニーズに応じたパーソナライズ対応で高い CX 提供を可能とし、顧客接点における「人と AI の共生」を目指しています。

モビルスは、コンタクトセンター業務において生成 AI やツールの活用、人材不足などの課題を抱えるお客さまへ解決策を提供するため、CX デザインコンサルティングならびにコンタクトセンターへデジタルプロダクトのラインナップとして参画することで、TMJ が目指す次世代コンタクトセンターサービスの実現に貢献できると考えています。

今後もモビルスでは、Visual IVRをはじめとするモビシリーズ等のソリューション開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化やCX等の向上に取り組み、高付加価値サービスの提供を通じて、お客さまの事業成長に貢献してまいります。

※2『CXデザインコンサルティング・AI導入支援サービス』に新たにLLMの導入を行う伴走型支援サービスを提供開始  
[https://www.tmj.jp/news/20231207\\_24469/](https://www.tmj.jp/news/20231207_24469/)

## 次世代コンタクトセンターソリューション “TMJ Generative Solution”

プロダクト	TMJ Chat&Bot	TMJ VoiceBot	TMJ Speech Transcriber		TMJ FAQ	TMJ AI Knowledge	TMJ Visual IVR	TMJ Dash Board	TMJ CRM
主要機能 ※オプション含む	AI Chatbot MOBI BOT	VoiceBot	会話 テキスト化	QA 自動評価	WEB FAQ	AIオペレーター アシスト	AIビジュアル IVR Visual IVR	KPI-データ 管理	CRM システム
	GAI Chatbot		AI 要約・分類	処理自動化		AI QA生成		AI 生成AIは段階的にリリース	
	AI 有人 チャットツール MOBI AGENT								
コンサルティング	+ コンサルティングと合わせて最適なシステムを提供することで効果を最大化 CXデザインコンサルティング (アセスメント、課題設定、施策企画、次世代化計画作成、LLM支援他)								

システムの個別最適ではなく、包括的にコンタクトセンター全体の次世代化をご支援

<Visual IVR、MOBI AGENT、MOBI BOT は、TMJ が監修する一貫性のあるシステムとオペレーションの連携を実現するデジタルソリューション群として採用された。>

### ■ TMJ Generative Solution の特長

最先端のシステム導入に留まらず、コスト抑制と効果の最大化に向けた全体最適設計を支援します。実運用を担うアウトソーサーならではの知見を反映したデジタルソリューションを提供し、徹底的にシステムを活用する体制とフローを実装します。また、業務規模や段階的な導入などにも柔軟に対応できる価格体系を用意し、初期投資の不安や状況に応じた拡張を実現し、コスト抑制に大きく貢献します。

サービスページ:<https://biz.tmj.jp/GenerativeSolution/>

	サービスの特長	導入メリット
POINT 01 最先端技術の現場実装	カスタマーサポートの運用現場に理解のある技術パートナーの先進技術を導入	(現状からの) 更なる生産性向上
POINT 02 技術パートナーと一体化したサービス提供	システムを徹底的に使い倒すための最適設計と導入支援体制の提供	継続改善と効果の最大化
POINT 03 スケラビリティのある価格体系	業務規模・ニーズに応じた柔軟なご請求形態 ※	コスト抑制
POINT 04 包括的なCXコンサルティング	ビジネスゴールと顧客コミュニケーション戦略に紐づいたデジタルハイブリッドセンターのTOBE設計をご支援	全体の課題把握と計画化

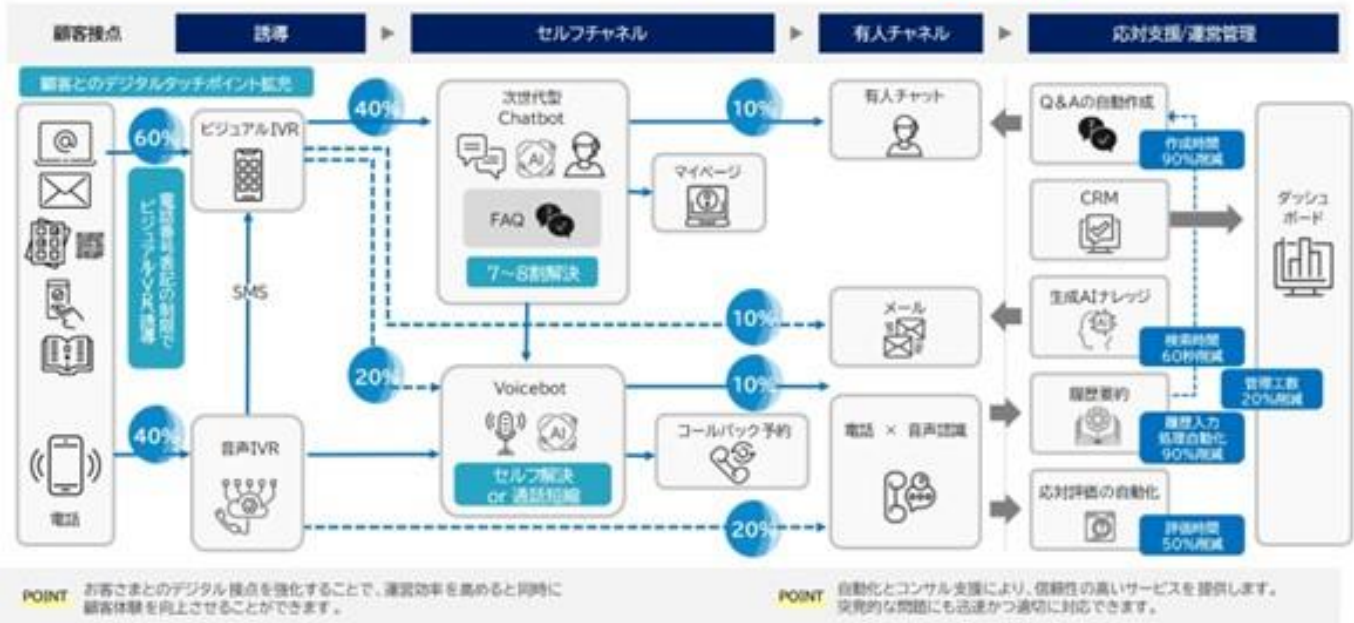
※ソリューションにより異なりますので詳細はご相談ください。

※費用は要件により要見積り。

## ■ デジタルハイブリッドセンター化による効果イメージ ～最大 50%の問い合わせ削減へ～

あらゆる場面で生成 AI などのデジタルソリューションを適用させることで、人ならではの対応が求められる領域を極小化します。各接点でデジタル対応(自動応答、セルフ解決)への誘導・処理を可能とし、有人対応が必要な問い合わせ件数を最大で 50%削減できることが過去事例からも判明しつつあります。また、コンタクトセンターにおける各作業や人材育成、採用コストの抑制もかなえ、人的工数・コストを大幅に抑制していきます。

生成AIも活用しながらあらゆる場所にシステムを適用していくことで問合せ**50%削減**を目指します。



## ■ TMJ 次世代コンタクトセンターのコンセプト

2023年からの「次世代コンタクトセンタープロジェクト」を通じた経験から、TMJ が考える次世代コンタクトセンターに求められる3つのコンセプトを提唱しています。TMJはこの3つのコンセプトを踏まえた設計・導入・運用を行い、テクノロジーを駆使しながら CX 向上と圧倒的な生産性向上を提案していきます。

- 次世代コンタクトセンターへの変革 -

テクノロジーを駆使してCXを向上させ、生産性を圧倒的に高める**3つ**のポイント

- POINT** ヒトとAIが共生 労働集約依存からの脱却、デジタル技術をフル活用し高生産性・低コスト運営
- POINT** データ利活用 コンタクトセンターのさらなる高度化、顧客コミュニケーション戦略の企画・実行
- POINT** パーソナライズ対応 一貫性と高品質な顧客体験を提供。顧客ニーズに応じたパーソナライズ対応

変革実現に向けたTMJの次世代コンタクトセンターサービス



## ■株式会社 TMJ 概要

TMJ は、株式会社福武書店(現・株式会社ベネッセコーポレーション)のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年にはセコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。

名称:株式会社 TMJ

設立:1992 年 4 月

所在地:東京都新宿区西新宿 7-20-1 住友不動産西新宿ビル

事業内容:BPO に関するアウトソーシングサービス / コンサルティングサービス / コンタクトセンター運営 / 人材派遣 / システム導入支援・提供

代表者:代表取締役社長 丸山 英毅

公式 HP:<https://www.tmj.jp/>

## ■MOBI AGENT について

MOBI AGENT(モビエージェント®)は、大規模チャットセンターにも対応する、顧客サポート向け有人チャットシステムです。ウェブや LINE などの SNS アプリなど、様々な顧客チャネルからのチャット問い合わせに対応できます。チャットボット MOBI BOT との連携によってよくある質問や手続きの対応は自動化し、オペレーターが人ならではの丁寧なサポートに集中できる「ハイブリッドサポート」が強みです。充実したオペレーター支援機能や KPI・統計管理機能、CRM 接続などのシステム連携によって、顧客満足度を高める高度な有人チャットサポートを実現します。

【製品サイト】<https://mobilus.co.jp/solution/agent>

## ■MOBI BOT について

MOBI BOT(モビボット®)は、ITR の調査で 6 年連続売上シェア No.1 に選ばれたチャットボットです※3。直観的な操作で作成できるシナリオ応答や国内外の優れた AI との連携による自動応答によって顧客サポートの効率化、自動化を実現します。さらに基幹システム連携による顧客の認証による手続き・申請の自動受付など、高度な自動応答を得意としています。また、MOBI AGENT との併用によって有人チャット対応ログから効率よくチャットボットを学習させる PQPA 機能、独自のアルゴリズムを組み込んだコンソールオプションによって継続的な正答率の改善を支援します。

【製品サイト】<https://mobilus.co.jp/solution/bot>

## ■Visual IVR について

Visual IVR(ビジュアル IVR)は、電話、Web チャット、LINE、チャットボット、ボイスボット(電話自動応答)など、複数ある問い合わせチャネルを一覧で表示、お客さまの目的や受電状況に応じて最適な窓口へ誘導できるシステムです。長いガイダンスで待たされるという音声 IVR への不満を解消し、FAQ やチャットボットなどで自己解決を促すことで、顧客の満足度を高めると同時にコールセンターの呼量を減らすことができます。Web サイトにある問い合わせ用の電話番号を Visual IVR の起動ボタンに変更するだけ設置が可能で、スマート・ルーティングを支援いたします。

【製品サイト】<https://mobilus.co.jp/solution/v-ivr>

## 【モビルス株式会社について】

モビルス(東証グロース:4370)は、クライアントの顧客のつまずきや課題へ先回りした CX(顧客体験)のブランディング設計を行い、企業価値と経営収益向上へ貢献する会社です。そのために、新しいテクノロジーを取り込んだオペレーション支援生成 AI サービス「MooA®(ムーア)」や、顧客コミュニケーションのノンボイス化とデジタル化を推進する有人チャットやボイスボットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発を行っています。同シリーズは 500 社以上に導入実績があり(2024 年 6 月時点)、6 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※3 を獲得しています。

また、LINE ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供するマーケティングソリューションの導入ならび支援など各領域に特化したパートナーを認定する「LINE ヤフー Partner Program」において、2024 年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定され、認定バッジ「Customer Care」を取得しています。

※3「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2023 チャットボット市場:バンダ別売上金額推移およびシェア(2022 年度)」

## ■Mobilus SupportTech Lab について

Mobilusが、顧客サポートを進化させるテクノロジー「SupportTech(サポートテック)」の調査や普及を目的として設立したラボです。「Mobilus SupportTech Lab」では、テクノロジーによる顧客サポート現場の課題解決、変革を促すための活動に取り組んでいきます。具体的には、調査レポートやカオスマップの発表、オウンドメディアにおける情報発信、セミナーの主催・共催、登壇、実証実験を通じた研究開発などを実施しています。

<プレスリリース> <https://mobilus.co.jp/press-release>

<オウンドメディア> <https://mobilus.co.jp/lab>

会社名: Mobilus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/>

\* 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

Mobilus株式会社 広報担当 鳥居

Tel: 03-6417-9523 Mobile: 080-9689-7404 (鳥居直通) Mail: [pr@mobilus.co.jp](mailto:pr@mobilus.co.jp)

The logo for Mobilus, featuring the word "MOBILUS" in a bold, sans-serif font. The letter "B" is stylized with a vertical line through its center.