

モビルス株式会社  
2025年10月30日

## モビルス、コールセンタージャパン主催 「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」出展・セミナー登壇決定! ～AI エージェントサービスを提供する子会社 vottia の新プロダクトと モビルスの生成 AI ソリューションの新機能を披露、ブースにて体験可能～

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、2025年11月13日(木)・14日(金)に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京(第26回)」に出展およびセミナー登壇することをお知らせします。また、同ブースにてモビルス子会社で AI エージェントサービスを提供する vottia 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:vottia(ボッティア))も出展します。



▲モビルスおよび vottia の出展ブース。画像はイメージです。

### ■ 出展概要

モビルスは、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)のプ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。AI を活用したソリューション開発も強みで、生成 AI や独自の AI 技術を取り入れた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。モビシリーズは 500 社以上に導入されています。

また、モビルスは 2025 年 4 月にコンタクトセンター向け AI エージェントサービスを提供する vottia 株式会社を設立しています。vottia は、「複雑な業務を自動化し、人と AI が協調する新しいコンタクトセンターの実現」をミッションに、最新の AI 技術を活用した革新的なソリューションを提供しています。

本イベントでは、コンタクトセンターの課題解決と CX 向上を支援する製品群を展示します。モビルスの生成 AI を活用したソリューションの新機能と vottia の AI エージェントサービスの各新機能についてデモンストレーションを行う予定です。vottia の AI エージェントサービスについては説明会も開催します。

## 【出展品目】

### vottia AI エージェントサービス

- ・コンタクトセンターの顧客対応に特化した AI エージェントサービス

複数のシステム照会、状況に応じた判断、手続きの代理実行などの複雑な問い合わせに対応するマルチエージェント※1 をノーコードで構築できる新機能です。

従来のシステム構築で必要であったエンジニアが不要になり、現場担当者の自社業務に合わせて構築、運用できます。幅広い業種・業態に合わせた「業務特化型 AI エージェント」の配備を進めており、自社専用の AI エージェントサービスを効率よく構築できます。vottia のデモンストレーションは、同会場内のトランスコスモス株式会社(以下:トランスコスモス)とモビルスの両ブースでもお試しいただけます。また、トランスコスモスブース内で新プロダクトの説明会を開催します。

※1 マルチエージェント:複数の AI エージェントがお互いに連携し合い、一つのタスクを解決する仕組みのこと

### vottia AI エージェントサービス 新プロダクト説明会

日時:2025年11月13日(木) 14:00~14:30(13:50 受付開始)

場所:コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2025 in 東京内トランスコスモス出展ブース内(ブース番号:4B-27)

登壇者:向川 啓太 vottia 株式会社 取締役

岩浅 佑一 vottia 株式会社 取締役

### アジェンダ

14:00~14:30 新プロダクトの説明、デモンストレーションもしくはデモ動画の紹介、今後の展望、質疑応答・写真撮影

※写真撮影後、両氏への囲み取材や名刺交換、インタビュー・個別取材が可能です。

### お申し込み方法

参加申込は、右の二次元コードまたは応募フォームからお申し込みください。

参加申込フォームは[こちら](#)。2025年11月7日(金)17:00までにご登録をお願いいたします。

本展示会は Web 事前登録制です。オフィシャル WEB サイトより「[\[プレス専用\]来場事前登録](#)」をお願いします。詳細は本プレスリリースに記載の「■報道関係者の方へ」をご覧ください。



### モビルス 生成 AI ソリューション

- ・コンタクトセンター運用の応対品質と業務効率を飛躍的に改善するオペレーション支援 AI「MooA」

#### オペレーション支援 AI

AI による通話内容のテキスト化と生成 AI による要約を、高精度かつ迅速に自動生成します。オペレーターは利用者と会話をしながらヒアリングを行い、新機能の「テンプレート機能」を利用してすることで、スムーズな問題の特定や用件の切り分けが可能になります。さらに、業務特化 Prompt(プロンプト)で要約後の修正度を減らすことで後処理(ACW)を短縮します。また、CRM(顧客管理システム)へ要約結果を自動で記録できるため、「話すだけで記録が生まれる」体験を実現し、業務効率を改善します。AI 活用で、「レギュレーションチェック」「自動多段層分類」「ハイリスク検知」などを可視化し、オペレーターの負担を軽減します。

#### VOC 分析ダッシュボード

新機能であるダッシュボードの活用により、コールリーズン(問い合わせ理由)から、利用者の潜在的なニーズや課題を深く理解することが可能です。これにより、VOC(顧客の声)を的確に把握し、自社の製品やサービス改善の「種」を発見する分析アプローチを実現します。従来、VOC 分析の準備作業として多大な工数がかかっていたデータクレンジング※2 は、AI 活用により VOC が自動で分類・構造格納されることで作業時間が短縮され、担当者は分析・洞察・改善活動に集中できるようになりました。

※2 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

#### AI ナレッジシステム

利用者とのリアルな応対履歴(応対記録ログ)から AI が FAQ(よくある質問)を自動生成します。生成 AI とモビルス独自の突合ロジックにより、KCS※3 に基づくナレッジ管理プロセスを自動化し、ナレッジの品質改善と運用効率化

を両立します。既存のナレッジも RAG<sup>※4</sup> 活用の「AI-Ready<sup>※5</sup>」形式へ移行可能です。「MooA CommNavi」やチャットボット「MOBI BOT(モビボット<sup>®</sup>)」と連携し、オペレーター支援やセルフサポートチャネルでのナレッジ活用を最適化します。

※3 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。

※4 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。

※5 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。

#### ・音声認識と生成 AI で意図解釈・分類し、自動化を実現する AI エージェント型ボイスボット

金融業界などで導入が進む、生成 AI を活用した最新のボイスボットです。まるで人と対話するように利用者の自由な発話に対応し、多様な利用者層と自然な会話を実現します。曖昧な情報があった場合でも、復唱・ヒアリングによって内容を正確に確認し、聞き取りを完結させることで、ストレスの少ない高品質な問い合わせ体験を提供します。

### 【ブース番号】

「3C-14」

### ■ 登壇セミナー概要

モビルスでは、二つのセミナーに登壇します。

各セミナーの受講については、下記ページの「セミナー情報 > セミナータイムテーブル」よりお申込み下さい。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

※セミナーの申込みには、「来場事前登録」が必要です。

※事前登録終了のセミナーも、お席に余裕がある限り当日でも受講が可能です。セミナー開始時刻約 10 分前に各セミナー会場にてご確認ください。

### 【事例&ソリューションセミナー】

テーマ：“コンタクトセンターにおける生成 AI 活用 Phase II” 「点」から「線」へ。コンタクト運用フローの改革

コンタクトセンターの運営において、生成 AI 活用が個別タスクの改善、つまり「点」の改善に留まっていますか？従来の個別ツール導入や部分的な自動化だけでは「線」としての継続的な効率性や応対品質の平準化を実現することは困難です。そこで本セミナーでは、生成 AI の進化によって、入電前、通話中(ATT)、後処理(ACW)の全プロセスがどのように再設計されるのかを、デモンストレーションを交えて解説します。

「ヒト」のスキルや経験に依存しない、平準化された応対オペレーションを実現するための具体的な業務再設計の思想とノウハウとは？コンタクトセンター運営を次なるフェーズへ導くための戦略的なヒントをお伝えいたします。

#### ・日時

【E-06】11月13日(木)16:30-17:15

#### ・講師／プロフィール



モビルス株式会社

Sales Division 執行役員 / Division 長

新谷 宜彦

1989 年に新卒で日本電信電話株式会社(NTT)に入社。入社以来長年にわたり通信システムの営業および開発業務に携わる。営業戦略部門において西日本エリア全域におけるマーケティング戦略策定業務に従事。その後、NTT マーケティングアクト ProCX において、コンタクトセンタービジネス等の BPO 業務に関する西日本エリアの事業統括責任者を歴任。2024 年 8 月にモビルスに参画。コンタクトセンター業界のプロフェッショナルとして、セールス部門を統括。

## 【事例&ソリューションセミナー】

テーマ:生成 AI 活用のリアルとノウハウ公開、現場 SV が語る！従来の壁を破る生成 AI ボイスエージェントの真価～シニア顧客の課題解決法～

シニア層のお客さまが多く、高い応対品質が求められる SBI いきいき少短さまのコールセンター(コンタクトセンター)。従来の定型的なボイススポットでは、お客さまの発話速度の遅さや、周囲の環境音に十分対応できず満足度低下やオペレーターへの負担増という現場特有の課題がありました。

本セミナーでは、この課題に対し、生成 AI 型ボイスエージェントを導入することでどのように対話の精度を高め、お客さまに「より快適で安心できる」体験を提供できたのか、その全貌を現場担当者さまならではのリアルな声とデータと共に公開します。

・日時

【E-11】11月14日(金) 14:10-14:55

・講師／プロフィール



SBI いきいき少額短期保険株式会社

カスタマーサービス部 ビジネスセンター 宮崎コールセンター マネージャー 生成 AI チーム

大菅 佑介 氏

コンタクトセンターの現場で業務改善やテクノロジー導入の推進を担当しテクノロジーで現場とお客さま対応の質を両立させるための仕組みづくりに注力。生成 AI プロジェクトでは現場のニーズを技術にどう落とし込むか、そして実際に運用できる形に仕上げるかに注力。



モビルス株式会社

生成 AI 導入プロジェクト現場・導入担当

近藤 浩之

元電話オペレーター、エンジニア

りらいあコミュニケーションズ、KDDI エボルバ(現アルティウスリンク)のデジタル部門の立ち上げ。PKSHA での AI ソリューションコンサルタントを経て独立後、モビルスに参画し生成 AI プロジェクトを推進。

## ■コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京 開催概要

・名称:コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京 (第 26 回)

・会期:2025 年 11 月 13 日(木)・14 日(金) 10:00-17:30

・会場:サンシャインシティ・文化会館ビル 〒170-0013 東京都豊島区東池袋 3-1-1

・主催:株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケット ジャパン株式会社

## ■ 報道関係者の方へ

本展示会は Web 事前登録制です。オフィシャル WEB サイトより「[【プレス専用】来場事前登録](#)」([https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/press\\_regist.php](https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/press_regist.php))」を行っていただき、「[来場者マイページ](#)」(<https://crm.callcenter-japan.com/cct/mypage/index.php>)」より、「来場者バッジ」を発行・A4 サイズにて印刷のうえ、ご来場ください。

撮影が必要な際は「撮影腕章」が必要になりますので、「主催者事務局(サンシャインシティ・文化会館ビル 3F)」でお受け取りください。

## ■ モビルス株式会社について

モビルスは、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)のプ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スポットなどの SaaS ソリューション「モビシリーズ」の開発・提供を行っており、モビシリーズは 500 社以上に導入されています。モビルスでは、「すべてのビジネスに、一步先行く CX を。」をミッションに掲げ、テクノロジーによる企業の CX 向上を目的に「CX-Branding Tech. Lab(<https://mobilus.co.jp/lab/>)」を運営しており、調査レポート、セミナー開催、登壇、実証実験を通した研究開発などを企画・発信しています。

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>

## ■ vottia 株式会社について

vottia は、コンタクトセンター向け AI エージェントサービスを提供する企業です。「ヒトと AI の協奏で未来の顧客体験を生み出す」をミッションに、最新の AI 技術を活用した革新的なソリューションを提供しています。

会社名:vottia 株式会社

代表者:代表取締役社長 石井智宏

所在地:〒141-0022 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:2025 年 4 月

代表取締役社長:石井智宏

事業内容:AI エージェントプラットフォームの開発、導入、運用

公式 HP:<https://vottia.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】 モビルス株式会社 広報担当 鳥居

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

**MOBILUS**