

モビルス株式会社
2025年11月6日

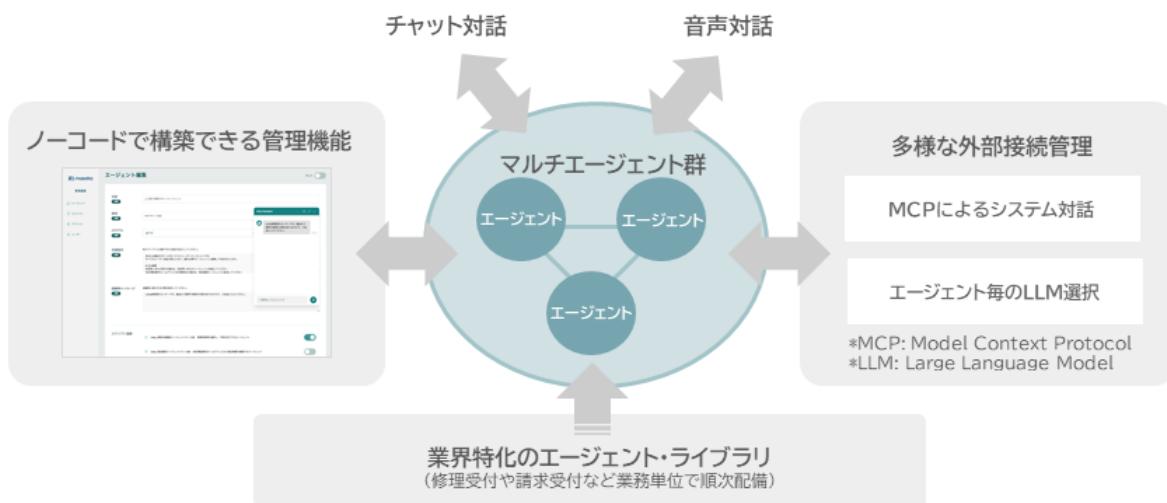
モビルス子会社 vottia、コンタクトセンター向け AI エージェントプラットフォームを提供開始 AI が複数のシステムを横断し照会や手続きを自動対応、無人化を後押し ～現場でノーコード構築も可能、まるで人が介しているような自然で高度な応対を実現～

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、子会社の 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))が、コンタクトセンター向け AI エージェントプラットフォーム「maestra(マエストラ)」の提供を 2025 年 11 月より開始することをお知らせします。

「maestra」は、多数の AI エージェントが連携し複雑な問い合わせに対応する「マルチエージェント」をノーコードで構築できる AI エージェントプラットフォームです。AI が複数のシステムを横断して照会や手続きを自動で行い、まるで人が対応しているかのような自然で高度な応対を実現します。自社業務に最適化した構築・運用が可能で、コンタクトセンター業務の効率化、オペレーター人材不足の解消、業務担当者の負担軽減など、「ストレスのない」問い合わせ窓口の確立に貢献します。

なお、「maestra」は 11 月 13 日(木)~14 日(金)に池袋サンシャインシティで開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」にてデモンストレーションを実施します(ブース番号:トランスクスモス「4B-27」、モビルス「3C-14」)。

AI エージェントプラットフォーム「maestra」のシステム概念図



AI エージェントプラットフォーム「maestra」のシステム概念図

■ 新プロダクト「maestra」開発の背景

FAQ(よくある質問)を自動対応する“チャットボット”的普及により、コンタクトセンターへの単純な情報照会など、簡単な問い合わせは減少傾向にあります。一方で、オペレーターによる対応では、複数のシステムを照会したり、状況に応じた判断や手続きを代行したりするなど、より複雑で高度な対応が求められています。こうした業務の効率化や自動化は、依然として多くの企業にとって課題となっています。

また、コンタクトセンター業界ではオペレーターの採用や育成の難しさから人手不足が深刻化しており、個人の経験

に依存しない応対品質の維持と省人化への対応が急務となっています。

こうした状況の中、生成 AI の進化と AI エージェント技術の発展により、利用者との複雑な対話やシステム連携を自動化できる技術基盤が整いつつあります。モビルスでは AI エージェントプラットフォームの開発を目的とし、2025 年 4 月にコールセンター大手のトランスクスモス株式会社と vottia 株式会社を合併で設立しました。

vottia では、AI を活用した顧客体験の革新をめざし、コンタクトセンター業務の現場知見と生成 AI を組み合わせた実践的なプラットフォーム開発を進めてまいりました。今回提供を開始する「maestra」は、その共同開発によるものです。

(参考) 2025 年 3 月 28 日発表 プレスリリース

モビルス、AI エージェントプラットフォームを提供する vottia 株式会社をトランスクスモスと合併で設立

<https://prttimes.jp/main/html/rd/p/000000305.000031387.html>

■ AI エージェントプラットフォーム「maestra」の概要

「maestra」は、コンタクトセンターの顧客対応に特化した AI エージェントプラットフォームです。システムは SaaS (Software as a Service^{※1}) 型で提供され、複数の AI が連携して複雑な問い合わせに対応する「マルチエージェント」をノーコードで構築することができます。

従来、システム構築には専門知識が求められ、エンジニアの支援が不可欠でしたが、「maestra」では、ノーコードで構築できるため、現場担当者が自社の業務に合わせて柔軟に構築・運用することができます。様々な業種・業態に対応した「業務特化型 AI エージェント」のラインアップも順次拡充しており、自社に最適化した AI エージェントサービスを効率よく構築できます。

※1 SaaS(Software as a Service): インターネットを通じてソフトウェアをサービスとして利用する仕組みのこと。

【主要機能】

1. マルチエージェント・アーキテクチャ^{※2} なシステム設計

複数の AI エージェントを自律的に連携させ、利用者の複雑な問い合わせに対応します。確実な手続き実行が求められる場合は、事前に定義したワークフローに沿った対応を行います。

2. エージェント処理のトレーシング

AI の判断プロセスやエージェント間のやり取りを全て可視化します。業務担当者は、AI の動作を理解・分析し、必要に応じて改善することができます。

3. 多様なシステム連携

自然言語とシステムが会話するための MCP(Model Context Protocol^{※3}) 対応を拡充し、従来の API (Application Programming Interface) 開発工数を大幅に削減します。対応済みシステムは事前の開発なく、システム連携が実現します。

4. 高度なメモリ管理機能

利用者との対話履歴や取得したパラメーターを適切に管理し、継続的で一貫性のある対応を実現します。過去の問い合わせ内容も記憶することで、利用者一人ひとりに最適化した高度なパーソナライゼーションを実現します。

5. 音声対応・ボット間連携

vottia 自社開発の音声 LLM(大規模言語モデル)を活用した高度な音声対話インターフェースとの接続に加え、モビルス社の既存製品、サードパーティ^{※4} 製品との連携を計画しています。

※2 アーキテクチャ: システムやソフトウェア、ネットワークの全体的な構造や設計思想のこと。

※3 MCP(Model Context Protocol): 2024 年 11 月に Anthropic 社が発表したオープンスタンダードプロトコルで、AI アプリケーションと外部システムを標準化された方法で接続するための仕組みのこと。これまで AI システムと各種データソースやツールを接続するには、個別にカスタム実装が必要だったが、MCP によって単一の統一されたプロトコルでの接続が可能となり、AI エージェントが多様なシステムとの効率的な連携が可能になった。オープンスタンダードプロトコルとは特定の企業に依存せずに、世界中のあらゆるデジタル機器やサービスが自由に、公平に、安全に通信できるようにするための、土台となる共通の公開ルールのこと。

※4 サードパーティ: 取引や契約における「当事者ではない第三者」を意味し、特に IT 分野では、オリジナルの製品メーカー(ファーストパーティ)やその系列企業(セカンドパーティ)以外の、サードパーティ製品や関連サービスを提供する企業のこと指す。

【期待される導入効果】

従来のチャットボットでは対応できなかった手続き対応やシステム照会などの複雑な手続きを AI エージェントが代理実行することで、まるで人が対応するかのような高度で円滑な手続きが可能になり、顧客体験(CX)やコスト最適化の両面で大きなインパクトをもたらすことができます。

迅速かつ丁寧な対応で CX を改善

AI エージェントがたらい回しすることなく、スピーディに手続き対応を行うことで、デジタルチャネルでの CX を向上させます。

AI エージェントが人に代わり複雑な手続きも対応。有人対応を削減

自動化が難しいとされていた複数のシステム照会、状況に応じた判断などの複雑な対応を AI エージェントが担うことで有人対応を大幅に削減します。

多様な問い合わせにも対応し有人窓口の営業時間短縮

多くの問い合わせ種別に対応することが可能になり、無人対応の時間を拡大できます。

ソースコード作成不要で導入期間を短縮

SaaS 型のノーコード構築により、従来のシステム開発と比較して大幅な期間短縮が可能になります。

<maestra サービスページ>

<https://vottia.jp/maestra/>

■ 展示会出展情報

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京

会期:2025 年 11 月 13 日(木)~14 日(金)

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

vottia ブース:会場内(トランスクスモス「4B-27」、モビルス「3C-14」)

展示内容:「maestra」のデモンストレーション、機能説明、導入相談

展示会では、実際の業務を想定したデモンストレーションをご覧いただけます。コンタクトセンターの運営に関わる皆様のご来場を心よりお待ちしております。

詳細はイベント公式サイト(<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>)をご覧ください。

■ 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、一歩先行く 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: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 株式会社は、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。

社名: vottia 株式会社

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

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

URL: <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

