

モビルス株式会社  
2025年11月7日

## 地銀初※、横浜銀行が「AI エージェント型ボイスボット」導入"つながらない"課題を解消 繁忙期は月 1,600 件に上る証明書発行の電話受付を自動化、応対時間 5 割減へ ～モビルスの「MOBI VOICE」新機能 AI エージェントが人のように寄り添う自然な対話で顧客対応～

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、株式会社横浜銀行(本社:神奈川県横浜市、代表取締役頭取:片岡達也、以下:横浜銀行)が、ローンに関する 5 つの証明書の発行申請を電話で自動受付するサービスを新設し、その受付業務にモビルスの生成 AI を活用した「AI エージェント型ボイスボット」を導入したことをお知らせします。生成 AI を活用した AI エージェント型ボイスボットの導入は地方銀行で初めてとなります(※モビルス調べ)。

本取り組みにより、繁忙期には月 1,600 件に上る証明書発行申請の電話受付を自動化することで、応対時間を 5 割削減し、顧客利便性と業務効率の向上をめざします。なお、「AI エージェント型ボイスボット」はモビルスが提供するボイスボット「MOBI VOICE(モビボイス®)」の新機能で、ワークフロー型の AI エージェントにより、顧客一人ひとりの話し方や状況に応じて自然な対話を展開し、曖昧な依頼でも意図をくみ取って用件を深掘り・特定することで、まるで人のように寄り添う応対を実現します。



### ■ 導入の背景・実証実験(POC)について

横浜銀行では、住宅ローン年末残高証明書や融資取引明細表などの各種証明書の発行・再発行を行っています※1。特に、年末調整や確定申告の申請に使用される住宅ローン年末残高証明書は、年末に向けて再発行の問い合わせが集中し、月間で約 1,600 件(1 日最大約 150 件受付)の電話問い合わせが発生しています。このため、オペレーターの人員が足りず電話がつながらない「あふれ呼」が発生し、顧客利便性や満足度の低下、オペレーターの負担増といった課題が顕在化していました。

こうした背景から、横浜銀行では、課題解決と利便性向上、業務効率化を目的に、ローンに関する 5 種類の証明書※2 の発行申請を対象とした電話自動応答サービスの新設を検討しました。既に融資・外国送金の問い合わせ窓口に「MOBI VOICE」を導入していましたが、新たなサービスにおいては、より人に近い自然な応対と顧客状況に応じた正確なヒアリングを実現するため、「MOBI VOICE」の新機能である「AI エージェント型ボイスボット」の導入が検討されました。

モビルスと横浜銀行では、「AI エージェント型ボイスボット」の導入に向け、2025 年 6 月から 3 ヶ月間にわたり実証実験(POC)を実施しました。その結果、申請受付の開始から申請完了までの工程を自動化できることを確認し、課題解決につながると判断され、今回新設された電話自動応答サービスへの正式導入に至りました。

※1 本取り組みは一部店舗のみの実施です。各種証明書の再発行や発行の申請方法は、証明書によって異なります。詳細は[ホームページ](#)にてご確認ください。

※2 電話自動応答サービスで発行申請を受け付ける証明書は、対象年末に再発行の問い合わせが集中する住宅ローン年末残高証明書や、通年で発行申請を受け付ける返済予定表、融資取引明細表、借入金利済証明書、残高証明書の 5 つが対象です(2025 年 10 月現在)。

## ■ 導入の概要

横浜銀行は、新設した証明書発行申請窓口の電話自動応答サービスに、「MOBI VOICE」の新機能である「AIエージェント型ボイスボット」を導入しました。

「AIエージェント型ボイスボット」は、生成AIを活用することで、まるで人が応対しているかのような自然な対話を実現するボイスボットです。従来の自動応答では難しかった曖昧な依頼にも意図をくみ取り、必要な情報を深掘りして正確に特定、顧客の話し方や状況に応じて柔軟に会話を展開し、受付手続きを完了させます。例えば、証明書名や店舗名が不明確な回答であっても、登録情報や既存データを参照し、高精度で候補を提示します。また、音声中の雑音にも柔軟に対応しながら、回答が不完全な場合には自然に問い合わせを行い、必要な情報を聞き取って申請受付を完了させます。

これにより、顧客は人が応対しているかのようなストレスの少ないスマートな応対を体験でき、オペレーターにおいては折り返し確認や情報修正などの手間を削減し、業務効率を向上させることができました。

なお、本機能は、ボイスボット「MOBI VOICE」のオプション機能であり「AIエージェント型ボイスボット」の利用には「MOBI VOICE」のビジネスプラン以上と生成AIオプション(有償)契約が必要です。

### 従来のボイスボットとAIエージェント型ボイスボットの違い

生成AI活用で、24時間365日対応を視野に入れ、より利便性の高いサービスをめざす

#### 従来型ボイスボット：質問を1つずつ順番に確認する必要あり



#### AIエージェント型ボイスボット：生成AIが質問をまとめてヒアリングすることが可能に(回答漏れも自動認識で聞き直し) あいまいな会話でも登録データから自動で候補を参照し回答の提示が可能に

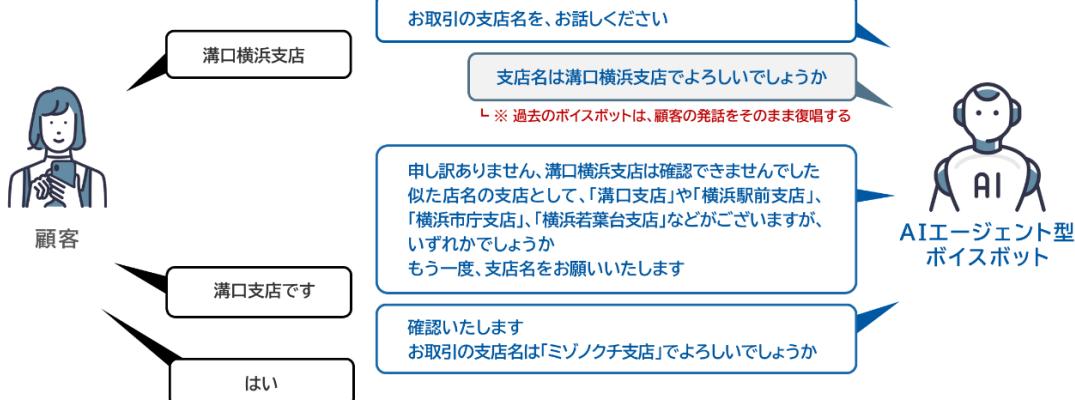


### 従来のボイスボットとAIエージェント型ボイスボットの違い

生成AIの新たな活用：曖昧な発話をAIが自動で判断

状況を判断し、AIが寄り添う対応に変更する

#### 候補の店舗名が複数ある場合



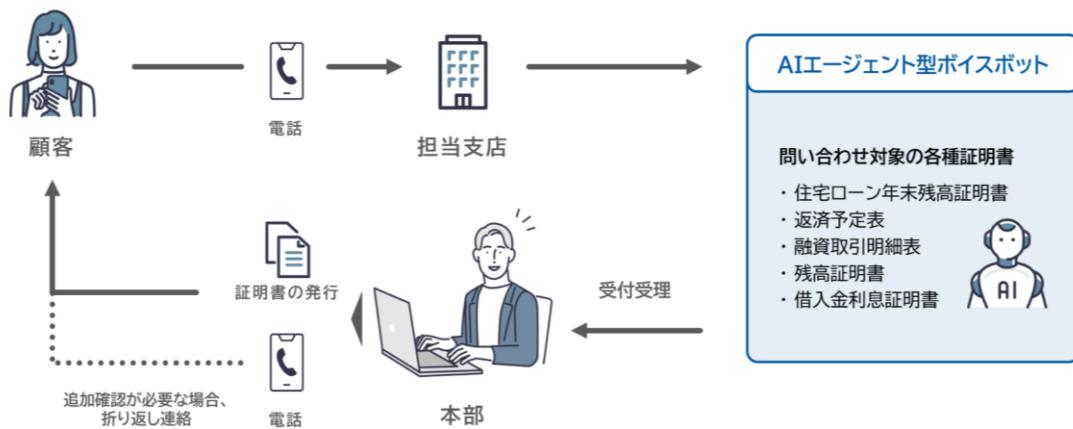
AIエージェント型ボイスボットの聞き取りイメージ

## 〈AIエージェント型ボイスボットでの各種証明書の発行受付の流れ〉

- ①顧客が横浜銀行の問い合わせ窓口へ電話し、ガイダンスに従って証明書の発行を選択
- ②AIエージェント型ボイスボットが自動で受付を開始
- ③顧客が取引店舗名や発行を希望する証明書など必要情報を回答
- ④顧客が言い間違いや曖昧な回答をしても、AIエージェントが登録された店舗情報や既存情報から自動で参照・推測し、高い精度で候補となる回答を提示
- ⑤顧客の回答が不完全だった場合は、自然な問い合わせを行い、正確な情報を取得し発行申請の受付を完了  
(追加質問が必要な場合は、オペレーターが折り返し電話で確認)
- ⑥本部担当者が問い合わせ内容を確認し、証明書を発行

## AIエージェント型ボイスボットでの各種証明書の発行受付の流れ

顧客との対話時間を約50%削減し、顧客満足度向上とコスト削減の両立をめざす



## AIエージェント型ボイスボットでの各種証明書の発行受付の流れ

### ■ 今後の展望について

横浜銀行は、「AIエージェント型ボイスボット」の活用を進め、証明書発行における電話での応対時間を5割削減することで、顧客満足度の向上とコスト削減をめざします。さらに今後は、24時間365日対応の実現や、他の業務への展開も視野に入れ、さらなる利便性向上を図ります。

また、問い合わせ窓口での生成AI活用についても積極的な検討を進めています。具体的には、オペレーターの指導・管理を担うスーパーバイザー向けに、AIに指示を与えるプロンプトの作成・運用に関するトレーニングの実施を検討するなど、業務全体の質と効率を高める取り組みを強化していきます。

モビルスは、今後も「MOBI VOICE」をはじめとするCXソリューションやCXコンサルティングの提供を通して、横浜銀行がめざす業務の効率化とより一層のCX向上に貢献してまいります。

### ■ 株式会社横浜銀行 事務サービス部 融資・外為G 福島さまコメント

「MOBI VOICE」を導入し、数年経過しました。1次受電についてはボイスボットで完結する部署が広がってきてきましたが、簡易的な受付以外は「返電」が必須でした。

この「返電」を無くせないかと考えていたところ、生成AI活用の提案をいただき、今回手始めとして「AIエージェント型ボイスボットでの各種証明書の発行受付」を導入させていただきました。

「返電」しなければ得られない不明瞭な情報に対して、AIエージェントがきめ細やかにヒアリングをおこなうので、全量ではないですが、「返電」不要の受電が実現できています。特にAIエージェントがピンポイントで住所の間違いを修正してくれた時は感動しました。今後はフロー等を見直し、極限まで「返電」不要な受電を増加させていきたいと考えています。

## ■ MOBI VOICE について

「MOBI VOICE(モビボイス®)」は電話の問い合わせ対応を AI で自動化するボイススポットシステムです。「MOBI VOICE」を導入することでピーク時のおふれ呼対応や 24 時間/365 日稼働することで CX 向上に貢献します。オペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」と連携することで対応内容を要約し、そのまま CRM などに要約データを流すことで ACW の削減も可能です。コールセンターの応答率の向上、オペレーターの業務効率化を実現します。

AI 電話自動応答、ボイススポット「MOBI VOICE」: <https://mobilus.co.jp/service/voice>

## ■ 株式会社横浜銀行について

名称: 株式会社 横浜銀行

代表者: 代表取締役頭取 片岡 達也

創立: 1920 年 12 月

本店所在地: 神奈川県横浜市西区みなとみらい 3 丁目 1 番 1 号

公式 HP: <https://www.boy.co.jp/>

## ■ 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: 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>

\* 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](mailto:pr@mobilus.co.jp)

