

モビルス株式会社

株式会社ゼンリンデータコム

2025年11月6日

モビルスのAIボイスボット「MOBI VOICE」が 「ZENRIN Maps API」と連携開始し、通話音声の住所認識精度を向上 ～複雑な地名やマンション名も正確に特定 コンタクトセンターの業務効率化と利用者の満足度向上を推進～

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、AIボイスボット「MOBI VOICE(モビボイス®)」と、株式会社ゼンリンデータコム(本社:東京都港区、代表取締役社長:清水辰彦、以下:ゼンリンデータコム)が提供する「ZENRIN Maps API」が通話音声の住所認識の精度向上を目的として連携を開始し、新機能「ゼンリン住所データベース連携オプション」の提供を開始したことをお知らせいたします。

これにより、利用者と有人オペレーターに代わって電話応答を行うボイスボットとの通話音声のなかで、郵便番号や番地といった情報からマンション名まで含めた正確な住所候補の特定が可能になったほか、特殊な読み方をする地名や同字異音の地名の認識精度が向上します。結果として、ボイスボットでの利用者との復唱・確認の工程での認識の不一致が解消され、電話対応後の有人オペレーターによる確認作業が不要になり、後続処理にかかる工数の削減が可能になります。

本連携により、利用者とのスムーズなコミュニケーションやコンタクトセンターの業務の効率化を推進するボイスボットサービスの提供が可能になりました。

 ZENRIN
DataCom MOBILUS

■連携の背景

利用者のライフスタイルや嗜好の変化に合わせ、コンタクトセンターでは有人オペレーターによる電話応対に加え、Webフォームやチャットなど多様な問い合わせ手段を設けることで、利用者の利便性の向上を図ってきました。特に、電話応答は、緊急時の連絡手段としてはもちろんのこと、「お客さま窓口の利用実態調査2024※1」によると、問い合わせでの電話の利用実態はシニア層で約4割にのぼり、問い合わせ手段全体でも約3割を占めるなど、依然として高いニーズがあることから、電話サービスの提供では一定の配慮が必要です。

しかしながら、コンタクトセンター業界ではオペレーターの採用難や離職率の高さによる人手不足が深刻化しており、業務効率化や省人化、さらには顧客満足度や顧客体験(CX)の向上の観点からも、電話応対に代わる新たな手段が求められています。

近年、その解決策として、ボイスボットが有人オペレーターによる電話応対を補完・代替する手段として注目を集めています。

ボイスボットを導入することで、コンタクトセンターでは、繁忙期や夜間・休日の問い合わせにも自動対応が可能となり、待ち時間や「つながらない」といった利用者の不満を軽減しながら、24時間365日の対応体制を実現できま

す。さらに、一次受付やFAQ(よくある質問)といった簡単な問い合わせをボイスボットで自動化することで、オペレーターは複雑な案件に専念できるほか、平均通話時間(ATT^{※2})の短縮、後処理業務の効率化、応対品質の向上にもつながります。

利用者にとっても、待ち時間が短縮され、受付時間を気にせずに迅速な対応が受けられるようになるため、その利便性の高さから、満足度の向上が期待できます。

こうした業界の状況や、利便性向上という目的から、ボイスボットを導入する企業は年々増えています。

導入が進む一方で、従来のボイスボットには、複雑な名称や特殊な地名の読み上げに課題がありました。例えば、音声認識によって正しく「青島(あおしま)」と認識された後でも、音声合成時に中国の地名である「チントオ」と誤って読み上げてしまったり、「日々町(ドウドウチョウ、ドドチョウなど)」のように地域によって読み方が異なる地名に対応できず、利用者が意図しない解釈をされたりすることがありました。その結果、通話を中断してしまったり、正確な情報が伝わらないまま通話が終了したりするなど、利用者にとって利便性を欠くことがありました。

また、コンタクトセンターでも、ボイスボットによる電話応対後、オペレーターが手動で情報の確認や修正を行う必要があり、後処理業務の負担が増大していました。こうした課題解決のため、高精度な住所認識で利用者の利便性やCXを向上させ、後処理業務の削減で業務効率化を推進するボイスボットの構築が求められていました。

モビルスは、これらの課題解決につながるものとして「ZENRIN Maps API」の導入を決定し、「MOBI VOICE」との連携を開始いたしました。

※1 お客さま窓口の利用実態調査 2024(自社調査) URL:<https://mobilus.co.jp/press-release/41421>

※2 平均通話時間(ATT):通話開始から通話終了までの時間

■ 連携の概要

モビルスは、通話音声の住所認識の精度向上を目的として、AIボイスボット「MOBI VOICE」とゼンリンデータコムが提供する「ZENRIN Maps API」との連携を開始しました。

「MOBI VOICE」は、AIや音声認識・音声合成エンジンを活用し、電話での問い合わせに24時間365日、自動で応答するAIボイスボットシステムです。この度、連携を開始する「ZENRIN Maps API」は、地図コンテンツや位置情報機能をWebサイトやアプリに実装するための開発ツールです。

本連携により、ボイスボットは株式会社ゼンリンが保有する日本全国の住所を網羅した詳細な住所情報と、地域ごとの正しい地名の読み方に関するデータベースへ直接参照できるようになりました。その結果、ボイスボットでの電話応対で高い精度で住所情報を認識・特定できるようになり、利用者からの問い合わせで、スムーズなコミュニケーションやコンタクトセンターの業務の効率化が可能になります。また、業務の効率化によって、オペレーターは付加価値の高い業務に注力できるようになり、応対品質の向上を実現します。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「ゼンリン住所データベース連携オプション」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。

■ 新機能「ゼンリン住所データベース連携オプション」について

・AIが複雑な住所を正確に認識。利用者への復唱・確認で不一致を回避し、通話をストレスフリーに

原則として、利用者との通話音声から得られた郵便番号や番地の数字情報のみで、マンション名を含む住所をゼンリン住所データベースから特定できます。また、日本の難読地名や地域特有の読み方にも対応し、利用者へ復唱・確認することで音声認識の不一致を防ぎ、ストレスなく円滑なコミュニケーションを可能にします。

・後処理業務の削減でオペレーター業務を効率化し負担を軽減。人は高付加価値な業務に注力へ

この連携によって、利用者との認識に齟齬が生じる度にオペレーターが対応後に実施していた確認作業や音声認識の辞書登録が不要となります。後続処理にかかる工数が削減され、オペレーターの負担が軽くなることで、業務効率が向上し、その結果、オペレーターはより付加価値の高い業務に専念できるようになります。

これまでの住所認識

オプション適用後



郵便番号は141-0022です。



郵便番号は141-0022です。

郵便番号は141-0022ですね。続きまして住所をお願いいたします。



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階です。



(東京都品川区東五反田2丁目22番9号 住友不動産大さじスインビル西館9階と記録)



ありがとうございます。つづきまして…(など次のアナウンスへ)



問題点

- 現在の音声認識技術では、日本の多様なマンション名のデータがなく、聞き取れない場合があった
- 「青島(あおしま)」を中国の地名の「チンタオ」と伝えてしまうことがあった。また、「百々町」のように、日本各地に存在し地域によって読み方が異なる地名について、正しい読み方のデータベースがなかったため対応できず、利用者との復唱・確認で不一致が発生していた(例:ドウドウチョウ・ドドチョウ・ドドマチ)

改善点

- 原則、数字のみで利用者のマンション名を含めた住所をゼンリン住所データベースから特定できる
- 日本の難しい地名や、地域に応じた、正しい読み方で利用者に確認でき、音声発話による不一致を回避できる
- 利用者との相違がある度に、オペレーターが行っていた確認作業や音声認識の辞書登録の業務が不要に

ゼンリン住所データベース連携オプションの利用イメージ

モビルスは、今後も生成 AI などの先進技術活用や外部サービスとの連携を強化し、コンタクトセンターのさらなる効率化と CX の向上に貢献していきます。

■ AI ボイスボット「MOBI VOICE(モビボイス®)」について

「MOBI VOICE」は電話の問い合わせ対応を AI で自動化するボイスボットシステムです。「MOBI VOICE」を導入することでピーク時のあふれ呼対応や 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(顧客管理システム)などに要約データを流すことで ACW(平均後処理時間)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。

・サービスページ: <https://mobilus.co.jp/service/voice>

■ 法人向け ゼンリン地図・位置情報開発ツール「ZENRIN Maps API」について

ゼンリングループの「ZENRIN Maps API」は、地図コンテンツや位置情報機能を Web サイトやアプリに実装するための開発ツールで、株式会社ゼンリンおよび株式会社ゼンリンデータコムが提供しています。

サービスページ: <https://www.zenrin-datacom.net/solution/zenrin-maps-api>

■ 株式会社ゼンリンデータコムについて

代表者: 代表取締役社長 清水 辰彦

所在地: 東京都港区芝浦三丁目 1 番 1 号 msb Tamachi 田町ステーションタワー N22 階

設立: 2000 年 4 月

事業内容: ITS 事業、ネットサービス事業、海外事業

公式 HP: <https://www.zenrin-datacom.net/>

■ 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。モビシリーズは 500 社以上に導入実績がある CX ソリューションです。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>

* 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

