

モビルス株式会社
2025年11月7日

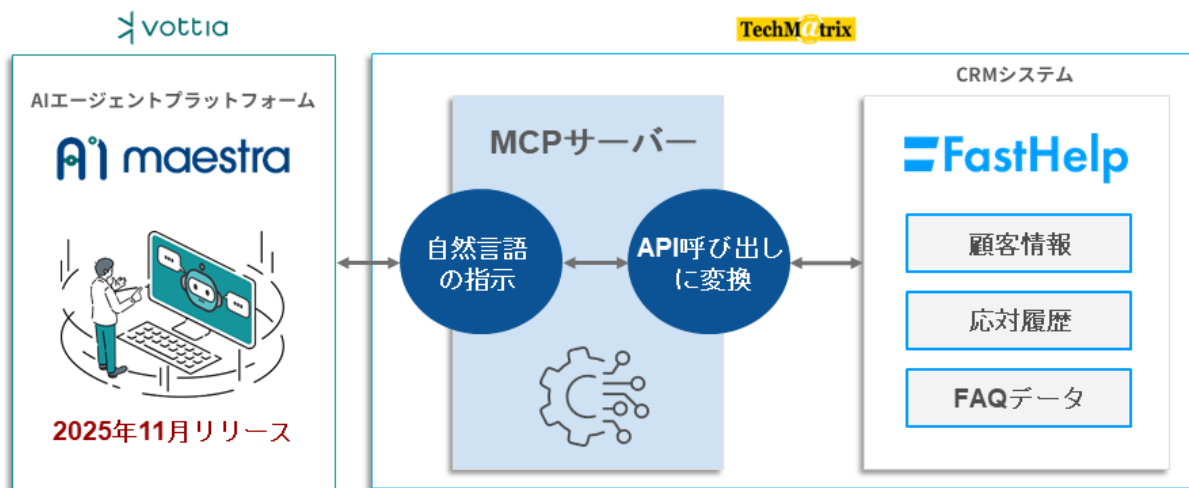
AI エージェントプラットフォームの vottia がテクマトリックスと連携 AI が CRM データをリアルタイムに活用し顧客対応を自動完結、 CX 向上と業務効率化を両立

～コンタクトセンター向け AI エージェント「maestra」と CRM「FastHelp」が MCP 連携～

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)の子会社である 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(ボツティア))は、vottia が提供する AI エージェントプラットフォーム「maestra(マエストラ)」と、テクマトリックス株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:矢井隆晴、以下テクマトリックス)が提供するコンタクトセンター向け CRM(顧客管理)システム「FastHelp(ファストヘルプ)」が MCP※1 連携を完了したことをお知らせします。

この連携により、テクマトリックスでは AI エージェント技術を活用した新しいサービスの提供が開始され、コンタクトセンターの業務プロセスの改善と対応業務の自動化を推進します。

※1 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。なお、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を指す。



AI エージェントからの自然言語による指示を解析し、指示に合わせたAPIコールを実行します。
“maestra”のAI エージェントプラットフォームからMCPサーバーへの接続は検証済みです。

■ 連携のポイント

vottia の AI エージェントプラットフォーム「maestra」とコンタクトセンター向け CRM システム「FastHelp」が MCP 連携することで、以下が可能となります。

CRM データの即時活用

FastHelp 内にある製品や顧客情報などのさまざまなデータを、AI エージェントが業務の文脈に応じて安全に照会・更新することができます。

対話の自動完結範囲を拡張

顧客がチャットボットを通じて製品サポートを依頼すると、CRM 内の顧客情報や応対履歴を照会し、適切な処理を行います。依頼内容に応じて新しいチケットを自動登録、または更新し、修理手配まで完了させることができます。

■ コンタクトセンターにおける利用メリット

顧客体験の向上

AI エージェントが高度で迅速な対応を行うことで、待ち時間が短縮され、問題が即座に解決されるようになるなど、顧客満足度が向上し、顧客体験(CX)の向上も促進します。

オペレーションの効率化

AI エージェントの対応範囲が広がることで、オペレーターの負担が軽減され、より複雑な業務に集中できる環境が整います。

データ活用の強化

AI エージェントがリアルタイムで CRM データにアクセスすることで、よりパーソナライズされたサービスを提供できるようになります。

■ 今後の展望

vottia は、2025 年 11 月 6 日に AI エージェントプラットフォームの新プロダクト「maestra」の提供を開始しました。今後も、「FastHelp MCP」をはじめとする各種システムとの連携を強化し、コンタクトセンター業務における真に実用的な AI エージェントの実現をめざしてまいります。また、テクマトリックスと協力し、両社のソリューションを組み合わせることで、お客さまの顧客満足(カスタマーエクスペリエンス(CX))向上とオペレーション効率化に貢献してまいります。

■ 「FastHelp」について

「FastHelp」は、テクマトリックスが提供するコンタクトセンター(コールセンター)向け CRM システムです。すべての業種・規模のカスタマーサービスでご利用いただけます。顧客情報や応対履歴の一元管理、オムニチャネル対応を可能にし、コンタクトセンターの生産性向上と顧客満足度の向上を実現します。

FastHelp: <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp/>

■ AI エージェントプラットフォーム「maestra」について

「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) 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・運用することが可能です。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。

サービス紹介ページ: <https://vottia.jp/maestra/>

■ テクマトリックス株式会社について

テクマトリックス(東証プライム:3762)は、お客さまのニーズに沿った最適な IT インフラと IT ライフサイクルをワンストップで提供する「情報基盤事業」、蓄積された業務ノウハウを実装したアプリケーションの提供により顧客の課題解決を実現する「アプリケーション・サービス事業」、「医療情報をみんなの手に。そして、未来へ。」をテーマに健康な社会を支える医療情報インフラの構築に取り組む「医療システム事業」の 3 事業を展開し、顧客企業のビジネスモデル変革と競争力の強化をサポートしています。

コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇るコンタクトセンター CRM システム/FAQ ナレッジシステム「FastSeries」を提供しています。

社名: テクマトリックス株式会社

所在地: 〒108-0075 東京都港区港南二丁目 15 番 3 号 品川インターシティ C 棟 10 階

代表取締役社長: 矢井隆晴

事業内容: IT インフラ、アプリケーション・サービス、医療システム事業

FastSeries サイト: <https://fastseries.jp/>

コーポレートサイト: <https://www.techmatrix.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・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、実証実験を通じ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

MOBILUS