

高速・夜行バス予約サイト「高速バスドットコム」がモビルスのAIボイススポット導入 24時間365日対応の電話受付を実現、問い合わせ1.3倍増でも人員約3割減 ～深夜・休日も“利用者を待たせず、スタッフは休める”体制で旅行業界の業務改革を推進～

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、この度、オンライントラベル株式会社(本社:大阪市北区、代表取締役:島田篤、以下:オンライントラベル)が運営する、高速・夜行バスの予約ポータルサイト「高速バスドットコム」にAI音声自動応答システム「MOBI VOICE(モビボイス®)」を導入しました。これにより「高速バスドットコム」にて電話自動応答サービスが開始されました。

本導入により、24時間365日対応の電話受付が可能となり、「キャンセル受付」「予約変更(キャンセル・新規予約)受付」「遺失物の照会」「メールの再送」などの問い合わせをAIボイススポットが自動で対応します。2025年7月の月間の電話問い合わせ件数は前年比約1.3倍の8,185件に増加しましたが、そのうちの34%(2,768件)をAIボイススポットによる自動応答で完結しました。また、有人対応件数は前年同月に比べて約28%減少し、全体の31%となり、稼働人員も約27%削減するなど、大幅な業務効率化と顧客利便性の向上を実現しました。

ボイススポットでの自動応答の流れ



高速バスドットコムでの「MOBI VOICE」の活用シーン

■ 導入の背景

観光需要の高まりを背景に、コンタクトセンター業界では人手不足が深刻化しています。一方で主要な問い合わせ手段として電話の利用率は依然高く、モビルスが実施した調査でも「問い合わせフォーム(31.6%)」に次いで、「問い合わせ窓口に電話(28.9%)」が多い結果となりました^{※1}。

また、緊急性や複雑な手続きを伴う問い合わせほど電話に集中する傾向も見られており、深夜や休日でも対応できる体制づくりが求められています。

オンライントラベルが運営する「高速バスドットコム」は、全国の高速・夜行バスを検索、予約、決済できるポータルサイトです。これまで、利用者からのキャンセルや予約変更、遺失物の照会などの問い合わせには、電話やチャットボット、有人チャットで対応をしていましたが、電話対応はオペレーターが稼働できる営業時間内(月~土曜日の10時から17時)に限られていました。そのため、深夜や営業時間外の急なキャンセル・変更、忘れ物確認など、緊急性の高い

問い合わせには対応が難しく、利用者の満足度低下や業務負荷の増大が課題となっていました。

オンライントラベルでは、すでに有人チャットやチャットボットなどのデジタルチャネルを導入していましたが、電話での問い合わせも一定数寄せられていました。繁忙期には他部門から人員応援を受けて対応するなど、人手不足がひつ迫する中で、応答率や利便性の向上、オペレーターの業務負担軽減に加え、24時間365日対応できる電話受付の体制構築が求められていました。

こうした背景から、オンライントラベルは利用者の利便性向上と業務負担軽減の両立をめざし、電話対応の効率化が急務となっていました。この課題を解決する取り組みとして、オンライントラベルでは、すでに他のソリューションで導入実績があり信頼性の高いモビルスの「MOBI VOICE」の導入に至りました。

※1【第5回 お客さま窓口の利用実態調査(2024)】モビルス調べ

<https://mobilus.co.jp/press-release/41421>

■ 導入の概要

オンライントラベルは2025年6月より、AI音声自動応答システム「MOBI VOICE」を、「高速バスドットコム」の電話問い合わせ窓口に導入しました。これにより、従来は電話での問い合わせは営業時間内に限られていた「キャンセル受付」「予約変更(キャンセル・新規予約)受付」「遺失物の照会」「メールの再送」を、AIボイスボットが24時間365日、自動で受け付けできるようになりました。

「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、自動で応答するボイスボットシステムです。一般的な自動音声ガイダンスとは異なり、AIボイスボットとデータベースをシステム連携することで、利用者が話した内容から予約情報や変更内容などの該当する情報を自動で取得し、必要な手続きをそのまま進めたり、オペレーターへの引き継ぎをスムーズに行います。

この仕組みにより、利用者は深夜や早朝の営業時間外や繁忙時などオペレーターが対応できない時間帯でも、電話で予約変更などの手続きを完結できるようになりました。オペレーター対応が必要な場合でも、AIによる内容把握とデータ連携により、引き継ぎ後の対応を迅速かつ的確に行うことが可能です。

■ 導入の成果

問い合わせ1.3倍増でも、音声自動応答で34%を完結。深夜・休日の電話対応負荷を解消

月間の電話問い合わせ件数が前年比で約1.3倍(6,327件から8,185件)に増加ましたが、そのうち34%(2,768件)をAIボイスボットによる自動応答で完結しました。これにより、利用者は深夜や休日も待つことなく手続きを完了できるようになりました、利便性が大きく向上しました。

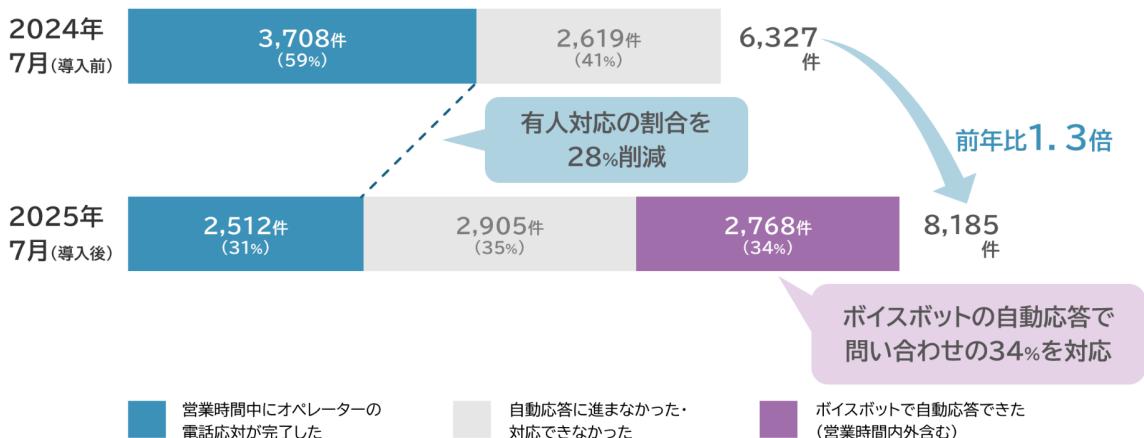
稼働人員を月間27%削減。現場の負荷軽減とスタッフのスキルアップを両立

自動応答化の結果、コンタクトセンターの有人対応件数の割合は、前年同月の59%(3,708件)から28%削減の31%(2,512件)になりました。稼働人員も月間で27%の削減(導入前181名から導入後132名)し、限られた人員でより多くの問い合わせに対応できる効率的な体制を構築しました。業務効率化によって生まれた時間で、スタッフが他業務に注力できるようになりました、全社的な生産性向上やアルバイトスタッフのスキルアップにも貢献しています。

繁忙期でも他部署からの応援が不要に。全社的な業務効率化を実現

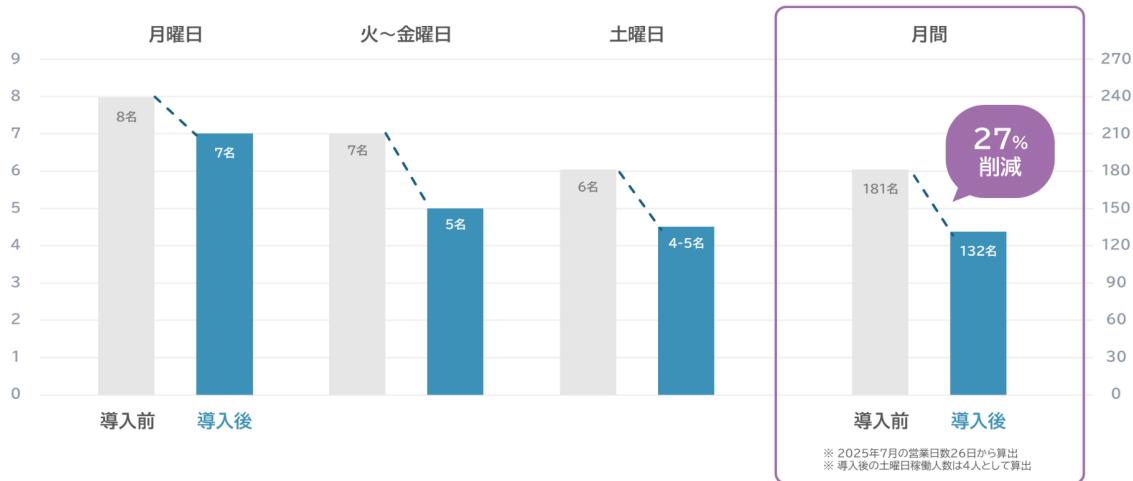
従来は繁忙期になると、コンタクトセンターのスタッフだけでは対応しきれず、他部門からの応援が必要でした。導入後はAIボイスボットの自動応答により電話応対件数が安定的に抑制され、他部門からの応援が不要になりました。これにより、全社的な業務効率化が進み、オペレーターはメールやチャットなど他のチャネル対応にも注力できるようになりました。

問い合わせ対応の内訳の変化



問い合わせ対応の内訳の変化

応対オペレーター数の削減効果



応対オペレーター数の削減効果

■ 今後の展望

オンライントラベルは、本取り組みを第一歩とし、高速バス予約サービスにおけるデジタルトランスフォーメーション(DX)をさらに推進していきます。今後はAIを活用した「MOBI BOT AI Vector Search(モビボット エーアイベクター サーチ)」の導入を検討しており、利用者がFAQ(よくある質問)サイトで入力した単語とFAQの単語が一致しない場合でも候補回答の提示を可能にし、手続きを自動で完結できる仕組みの実現をめざしています。

また、オンライントラベルでは、利用者が安心してサービスを利用できるよう、利便性と業務効率化を両立する持続可能なオペレーション体制の構築を進めていく方針です。高速バス・夜行バスの予約・利用体験をより便利で快適なものにするため、最先端の技術を活用し、人手不足という社会課題を解決しながら、利用者の利便性を追求し続ける持続可能なサービス体制を構築していきます。

モビルスは、「MOBI VOICE」をはじめとするCXソリューションの提供を通じて、オンライントラベルがめざす業務

効率化と顧客満足度の向上に貢献してまいります。さらに、営業時間外の問い合わせに課題を抱える旅行・交通業界の課題解決に貢献し、顧客体験(CX)を向上させる企業の活動を支援してまいります。

【オンライントラベルへの導入インタビューはこちら:https://mobilus.co.jp/case/online-travel_2】

■ 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、ボイスボット「MOBI VOICE」:<https://mobilus.co.jp/service/voice>

■ オンライントラベル株式会社について

会社名:オンライントラベル株式会社

代表取締役:島田 篤

所在地:大阪市北区本庄東1-18-14 アシスト90 2F

設立:2007年7月

事業内容:バス・レンタカー・オプショナルツアーの検索・予約が可能なポータルサイト・アプリの運営、地域特化型観光情報サイトの運営、各サービスの多言語サイトの運営、ASP事業

公式HP:<https://ontra.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>

* 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 烏居

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

