

モビルス株式会社  
2026年3月5日

---

モビルスの AI を活用したベクトル検索型チャットボット  
「MOBI BOT AI Vector Search」がファンケルで導入  
実証実験では従来のチャットボットに比べ、問い合わせ完了数が約 2 割向上  
～曖昧な質問にも対応し、40 代以上の主要顧客層を“迷わせない”自己解決を促進～

---

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、株式会社ファンケル(本社:神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員:三橋 英記、以下:ファンケル)における、顧客対応品質の向上と問い合わせ業務の効率化を目的に、モビルスが提供するベクトル検索※1 型チャットボット「MOBI BOT AI Vector Search(モビボット エーアイ ベクター サーチ)」を導入したことをお知らせします。

「MOBI BOT AI Vector Search」は、「ファンケルオンライン」FAQ(よくある質問)サイトのチャットサポートおよび LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」のチャットサポートに導入され、2026 年 1 月 1 日より問い合わせチャットサービスの運用を開始しました。また、ファンケルグループの姉妹ブランドであるアテナアの「アテナア公式オンラインショップ」FAQ サイトのチャットサポートにおいても、2026 年度内の導入に向けてモビルスが支援を予定しています。

本導入に向けて 2025 年 12 月に「ファンケルオンライン」FAQ サイトのチャットサポートと LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」のチャットサポートで、実証実験(PoC)を実施しました。その結果、従来のチャットボットと比較して問い合わせ完了数が約 2 割向上しました。

また、利用者の自己解決が促進され、有人才オペレーターの対応数も減少するなど、問い合わせ業務の効率化にも成果が得られたことから、この度の正式導入に至りました。

モビルスは本導入を通じて、ファンケルにおける利用者一人ひとりの質問内容に応じた最適な回答の提示を支援し、利便性や満足度を高めながらコンタクトセンター業務の効率化を推進してまいります。

※1 ベクトル検索:テキストや画像などの様々なデータを数値のベクトルに変換し、そのベクトル間の距離や角度を計算して、意味的に類似した情報を効率的に見つけ出す AI 技術のこと



#### ■ 導入の背景・実証実験(PoC)について

化粧品・サプリメントの大手ファンケルでは、カスタマーサービスにおいて「お客さま一人ひとりに最高の体験価値(CX)を提供すること」をビジョンに掲げています。利用者のニーズに合わせたチャネルでの対応を重視しており、主要顧客層である 40 代以上の幅広い層、特にデジタル操作に不安を感じやすい層にも配慮し、電話やメール、Web チャット、FAQ、LINE 公式アカウントなど多様な手段を用意することで、幅広い年齢層が利用しやすい環境を整備しています。

これまでファンケルでは、Web サイトのチャットボットや LINE 公式アカウントの FAQ 更新の迅速化など、利用

者のスムーズな自己解決を支援してきました。一方で、従来のチャットボットはキーワード一致を前提としていたため、利用者が自由な文章で質問した場合や、FAQ がない単語・類似語を用いた場合には、適切な回答を提示できず、自己解決に至らないケースが発生し課題となっていました。

その結果、解決を急ぐ利用者が電話や有人チャットへ流入し、オペレーターの負荷が増加する要因となっていました。一方で、人件費高騰や人手不足を背景に、オペレーターの増員による対応力強化には限界があり、利用者とコンタクトセンター双方の負担を軽減する新たな仕組みが求められていました。

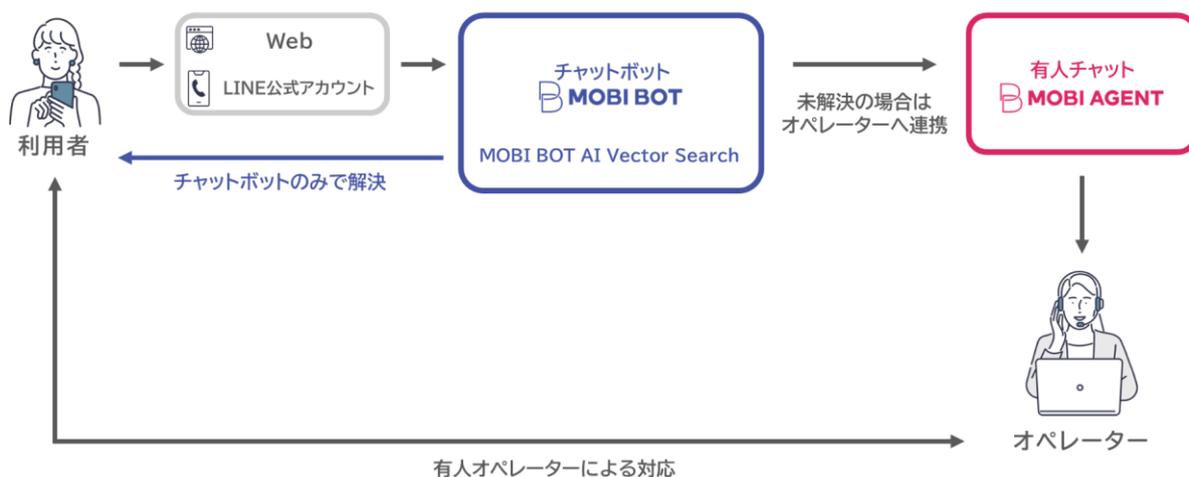
こうした背景から、人員を増やすことなく利用者の自己解決を促進し、利便性と満足度を向上させるコンタクトセンター運営を目指し、高精度な回答提示が可能なチャットボットの導入がファンケルで検討される中、課題解決に向けたソリューションとして、モビルスの「MOBI BOT AI Vector Search」が候補に挙げられました。

「MOBI BOT AI Vector Search」は、AI を活用したベクトル検索により、顧客の曖昧な表現や類似語にも対応し、FAQ の中から意味的に近い回答を高精度に検索・提示できるチャットボットです。自然な文章による検索でも質問の意図を理解できるため、検索時の迷いや手間を軽減し、利用者のスムーズな自己解決と快適な問い合わせ体験を実現します。

モビルスはファンケルと共に、「MOBI BOT AI Vector Search」の導入に向けて、2025 年 12 月の PoC 期間を含めて検討しました。検討の結果、ファンケルの「ファンケルオンライン」FAQ サイトのチャットサポートおよび LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」のチャットサポートに「MOBI BOT AI Vector Search」が導入され、利用者が自然な文章で質問できるチャット窓口が開設されました。

これにより、チャットサポートでの自由入力による検索や曖昧な表現への対応が可能になったことで検索精度が向上し、回答率および完了率が改善しました。さらに未解決時の有人チャットオペレーターへの連携率についても成果が得られたことから、利用者のスムーズな自己解決が見込め、未解決時の有人オペレーターへの連携削減により、問い合わせ業務が効率化できると判断されたため、2026 年 1 月 1 日より本導入を開始する運びとなりました。

ファンケルでのチャットボットを利用したお問い合わせの流れ

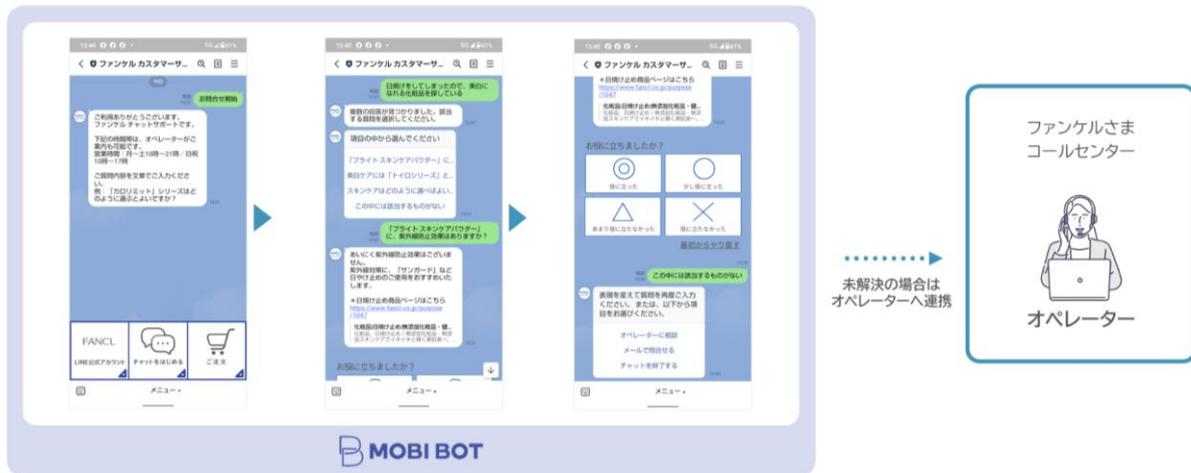


ファンケルでのチャットボットを利用したお問い合わせの流れ

ファンケル カスタマーサポート  
のLINE公式アカウントから  
問い合わせ開始

問い合わせ内容を入力し  
候補回答を選択

候補回答がない場合は  
他の問い合わせ方法など  
を選択



※画面はイメージのため、実際の画面とは異なる場合がございます

## LINE 公式アカウントでのチャットボットを利用したお問い合わせの流れ

### ■ 導入の概要: 検証結果と成果

モビルスが提供するベクトル検索型チャットボット「MOBI BOT AI Vector Search」の導入により、ファンケルの「ファンケルオンライン」FAQ サイトのチャットサポートと LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」に、利用者が FAQ サイト上のチャットボットに質問を入力すると、求めている情報を正確かつスムーズに検索できる問い合わせチャットサービスが構築されました。

「MOBI BOT AI Vector Search」は、ベクトル検索による高度な検索機能により、同義語や表記ゆれに自動で対応します。利用者が入力した自然な文章に対して、意味の近い FAQ を的確に検索し提示することができるため、従来のチャットボットでは対応が難しかった、曖昧な表現や FAQ に一致しない単語、長文の質問であっても、AI が文脈を理解し、最適な回答を提示します。また、登録された FAQ を回答として提示するため、生成 AI 特有の誤回答（ハルシネーション）が発生せず、信頼性の高い情報を提供します。

PoC では、利用者が自然な文章で質問をするだけで、的確な回答がスムーズに得られるようになり、スムーズな自己解決が促進され、チャットボット内での問い合わせ完了数が約 2 割向上しました。また、コンタクトセンター側においても、有人才オペレーターへの連携数が減少し、定型的な問い合わせ対応にかかる工数が削減され、対応業務の効率化につながっています。

モビルスは本機能の提供を通じて、定型的な問い合わせをチャットボットで完結させることでファンケルでの業務を最適化し、人員を増やすことなく、有人才対応が必要な問い合わせや対人でのサポートを求める利用者への対応にオペレーターが集中できる体制の構築を支援しました。これにより、ファンケルでは利用者の利便性・満足度を高めるサービス提供とコンタクトセンター業務の効率化の両立を目指しています。

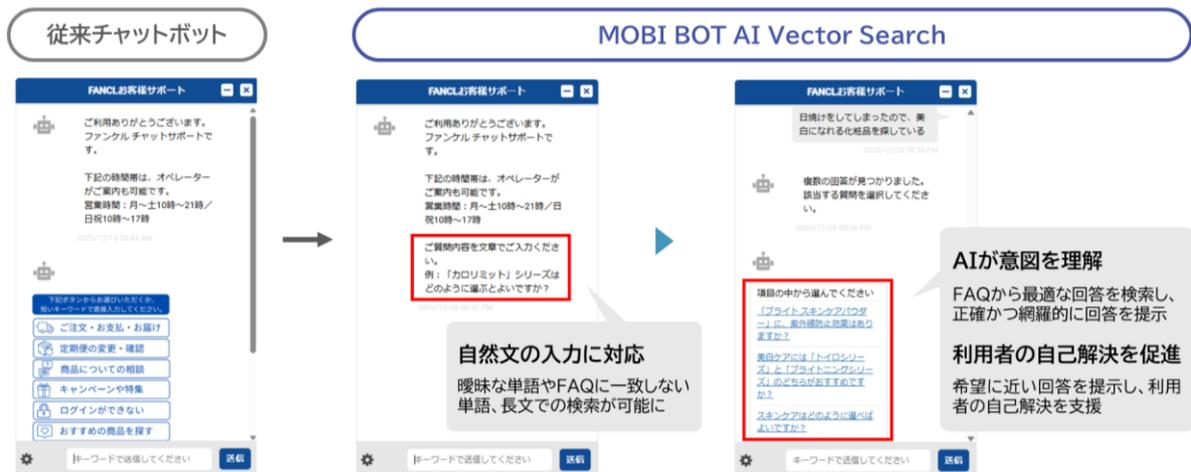
### <改善例>

利用者が「日焼けをしてしまったので、美白になれる化粧品を探している」と自然な文章で入力した場合、従来のチャットボットではキーワードが合致しないと適切な回答を提示できませんでした。

一方「MOBI BOT AI Vector Search」では、AI が文脈を理解し利用者の要望を汲み取ることで、質問の意図に沿った関連性の高い FAQ を抽出し、以下のような適切な回答を提示できるようになりました。

- ・「『ブライト スキンケアパウダー』に、紫外線防止効果はありますか？」
- ・「美白ケアには『トイロシリーズ』と『ブライトニングシリーズ』のどちらがおすすめですか？」
- ・「スキンケアはどのように選べばよいですか？」

## 実証実験における具体的な改善例



## 実証実験における具体的な改善例

### <成果>

#### ●回答精度の向上で従来のチャットボットに比べ、問い合わせ完了数が約 2 割向上

従来のチャットボットに比べ、「MOBI BOT AI Vector Search」は、自由入力や表記ゆれに柔軟に対応することで、質問の意図を正確に捉えた回答を提示できるようになりました。その結果、従来のチャットボットに比べ、問い合わせ完了数が約 2 割向上しました。

#### ●有人才オペレーターへの連携数が減少。業務効率化により、高度な顧客対応への注力が可能に

「MOBI BOT AI Vector Search」の導入により、チャットボットによる自己解決が促進された結果、有人才オペレーターへの連携数が減少しました。

適切な回答が得られない場合には従来通り有人才オペレーターへ相談できる体制を維持しつつ、定型的な問い合わせ対応の工数が削減されたことで、オペレーターはより高度な顧客対応に注力できるようになり、コンタクトセンター全体の生産性と対応品質の向上を両立しています。

### ■ 今後の展望

モビルスはファンケルのさらなる利便性向上を支援するため、アテナアの「アテナア公式オンラインショップ」の FAQ サイトのチャットサポートでも「MOBI BOT AI Vector Search」の導入(2026 年度内予定)について連携を進めてまいります。今後もモビルスは、利用者一人ひとりに寄り添った CX の実現を目指すファンケルのカスタマーサービス戦略を支えるビジネスパートナーとして、「MooA」などの CX ソリューションの提供を通じて、一歩先行く CX の実現を継続的に支援してまいります。

### ■ 株式会社ファンケル カスタマーサービス本部 CX デザイン部デジタルデザイングループ 川崎 純子さまコメント



従来のボットは外部 FAQ サイトと連携し、お客様が入力したキーワードが含まれる回答を提示するため、長文に弱く、言い回し次第で検索にヒットせず、的外れな回答になることもありました。ベクターサーチは AI が言語理解に基づき回答を検索するため、文章で入力された場合も高い回答精度で解決率が向上しました。自然文入力が増え、コンタクトリズン分析もしやすくなりましたので、今後もチューニングで更なる改善を進めます。

## ■ MOBI AGENT について

有人チャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント®)」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな利用者対応を可能にします。

様々なオペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」との連携で、少ない負担で運用できます。「MOBI AGENT」は業種問わず、コンタクトセンターをはじめ、企業のお問い合わせ窓口などさまざまなユーザーサポートシーンで活用されています。

サービス紹介ページ：<https://mobilus.co.jp/service/agent>

## ■ MOBI BOT AI Vector Search について

「MOBI BOT AI Vector Search(モビボット エーアイ ベクター サーチ)」は、問い合わせに含まれる「曖昧さ」や「表現の揺らぎ」を柔軟に捉え、検索精度を飛躍的に向上させます。FAQ 検索時、単語の不一致にも柔軟に応答。同義語や揺らぎのある単語を含む質問に対して的確な回答を提示することで、顧客の自己解決を支援します。さらに、回答は既存の FAQ から提示されるためハルシネーションリスクはゼロ。安定した検索精度で、チャットボット運用の管理工数を大幅に削減します。

サービス紹介ページ：<https://mobilus.co.jp/service/bot>

## ■ 株式会社ファンケルについて

社名:株式会社ファンケル

代表者:代表取締役 社長執行役員 三橋 英記

所在地:神奈川県横浜市中区山下町 89-1

事業内容:化粧品・健康食品の研究開発、製造および販売

設立:1981年8月

公式 HP:<https://www.fancl.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:代表取締役社長 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

**MOBILUS**