

モビルス株式会社
2026 年 8 月 3 日

モビルス、フルパッケージ型の AI チャットエージェント 「MOBI BOT GenAI」の新規提供を開始

～AI チャット 5 種を統合、専任チームで運用を支援。有人チャット連携で“解決できる窓口”を実現～

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 チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」の新パッケージ「MOBI BOT GenAI(モビボット ジェンエーアイ)」の提供を、2026 年 8 月 3 日より開始しました。

「MOBI BOT GenAI」は、シナリオから RAG※1・生成 AI まで、特性の異なる 5 種類の AI チャット機能を、1 つのパッケージに統合し、コンタクトセンターの顧客対応に求められる全機能を備える AI チャットエージェント基盤です。さらに、導入前のアセスメントから稼働後の運用改善までを専任チームが伴走支援するカスタマーサクセスを標準搭載し、「導入して終わり」にせず、現場で“使いこなして成果が出る”状態までを一気通貫で支援します。

※1 RAG:大規模言語モデル(LLM)によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。



■ 開発の背景

生成 AI の普及により、AI チャットエージェントへの期待は急速に高まっています。一方で、コンタクトセンターの現場からは、「AI を導入したが使われない・解決率が上がらない」「機能やオプションが多く、どれを選べばよいか分からない」「料金体系が複雑で社内の予算計画を立てにくい」といった声が少なくありません。問い合わせ内容は定型的な手続きから複雑な相談まで多岐にわたり、単一の方式だけで最適に対応することは難しいのが実情です。

また、AI チャットエージェントは導入後の設計・運用・改善こそが成功を左右しますが、採用難や高い離職率から人材不足が深刻なコンタクトセンター業界では、専任人材や組織内のノウハウ連携が不足し、活用が定着しないまま運用

が停滞するケースも見られます。

モビルスはこうした現場の課題を背景に、必要な機能を 1 つに統合し、専任チームによる導入・運用支援を一体化した新パッケージ「MOBI BOT GenAI」を開発しました。

■「MOBI BOT GenAI」について

「MOBI BOT GenAI」は、モビルスが開発・提供する AI チャットボット「MOBI BOT」の機能を統合した AI チャットエージェントです。業務特性に応じた AI チャット機能を組み合わせることで、後から機能を追加する段階的な導入にも対応します。これにより、企業は利用者の自己解決の促進から複雑な用件対応の自動化まで、幅広い問い合わせに 1 つの基盤で対応できます。

<特徴>

(1)複数の AI チャット機能を統合

定型・手続き案内に強い「シナリオ」、表記ゆれを吸収して FAQ(よくある質問)での自己解決を促す「Vector Search(ベクターサーチ)」、複数の Q&A を統合して生成 AI が回答を生成する「RAG(ラグ)」、複雑な用件を理解し手続きを自動化する「生成 AI アクション」、Web 公開情報を活用する「WebSearch(ウェブサーチ)」といった全 5 つの機能・AI を 1 パッケージに集約しました。業務に合わせて最適な型を設計し、必要に応じて後から追加できるため、スモールスタートから段階的な拡張まで無理なく進められます。

(2)専任チームによる導入・運用支援を標準提供

導入前のアセスメント・要件定義、初期構築とレクチャー、定着化支援、そして稼働後の運用改善までを専任チームが一貫して支援します。データ分析や AI チューニングを通じて改善を継続し、現場が自走できる状態を目指します。継続利用率 99%以上(自社調べ、2026 年 5 月時点)の運用支援ノウハウを活かし、「導入して終わり」にしない定着化を支援します。

(3)有人チャット・セキュリティまで 1 社で完結

自己解決しきれない問い合わせは、有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」へシームレスに引き継ぎます。さらに PCI DSS 準拠※2 のセキュリティ機能群「Security Suite®(セキュリティスイート)」との連携により、金融・公共など機微情報を扱う業種でも安心して利用でき、AI・有人対応・セキュリティまでを 1 社で束ねられる点が特徴です。また、LINE 公式アカウントでのチャットボット運用により利用者の利便性を向上させ、エンゲージメント強化を図ります。

※2 「PCI DSS」認証:加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データの安全な取扱いを目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準のこと。PCI DSS 遵守では、他の個人情報保護制度と比べ、具体的なセキュリティポリシーの策定が求められる。クラッカー等による不正アクセスからサイトを保護し、サイトの改ざんや悪用、情報盗用などのリスクを低減する。

<AI チャットエージェントの 5 つの機能・特徴と比較>

確実性が必要な業務はシナリオ、幅広い問い合わせは生成 AI・RAG など業務特性に応じた使い分けが可能です。

機能	確実性 定型対応の正確さ	あいまい検索 表記ゆれの吸収	知識の網羅性 複数情報の統合	手続き自動化 複雑処理の実行	情報の鮮度 最新Web情報	こんな時に
シナリオ	◎					絶対に間違えられない定型手続きを確実に案内したい
Vector Search		◎				言い回しの違う質問でもFAQからの確に自己解決させたい
RAG			◎			複数の登録Q&Aを統合した高度な回答を生成AIで行いたい
生成AIアクション				◎		条件判断を伴う手続きまで自動で完了させたい
WebSearch					◎	頻繁に更新されるWeb情報を常に最新のまま回答したい

◎ 各機能が最も得意とする領域

●シナリオ:確実性を最優先する定型対応の自動化

直感的な GUI(グラフィカルユーザーインターフェース)※3 でシナリオを作成・編集でき、住所変更や各種申請などの

定型手続きを確実に自動化します。基幹システムとの API※4 連携により、本人認証を伴う手続きや情報照会まで 24 時間 365 日対応し、問い合わせの急増でもシナリオ変更による迅速な対応が可能です。

●Vector Search:問い合わせの「意味」を理解して検索精度を向上

言い方や書き方が違って、質問の意味から FAQ を探し出します。「解約」と「やめたい」のような言い換えや表記のゆれがあっても、利用者は目的の回答にたどり着けます。既存の FAQ から最適な回答を提示するため、生成 AI 特有の誤回答(ハルシネーション)のリスクはなく、安定した精度で自己解決を支援します。

●RAG:ナレッジをもとに生成 AI が回答を自動生成

マニュアルや約款など複数の資料を横断して、質問に適した回答を生成 AI がまとめて提示します。従来のチャットボットでは難しかった込み入った質問にも、根拠となる箇所(出典)を示しながら提示するため、専門的な問い合わせでも利用者の自己解決率を向上させます。

●生成 AI アクション:回答だけでなく手続きまで自動化

回答提示だけでなく、手続きそのものを最後まで進めます。氏名や連絡先の聞き取り、修理・出張予約の受付、状況に合わせた案内までを対話の中で完了します。従来、人が対応していた申し込みや予約を、チャットだけで完結できます。

●WebSearch:Web サイトの URL を指定するだけで最新情報から回答

対象となる Web サイトの URL を指定するだけで、AI がページを自動で巡回・学習し、Web 上の情報に基づいて回答を生成します。更新が頻繁な店舗一覧や製品 FAQ も、Web を更新するだけで回答に反映できるため、コンテンツの二重管理を防ぎ、管理者の負担を軽減しながら、常に最新情報で利用者の自己解決を促進します。

MOBI BOT GenAI サービスサイト:<https://mobilus.co.jp/service/bot>

※3 GUI:アイコンやボタンなどの視覚的な要素を使って、コンピュータを直感的に操作できる仕組みのこと。

※4 API 連携:異なるソフトウェアやシステム同士をインターネット経由で接続し、データや機能を共有・自動化する仕組みのこと。

■ 今後の展望

モビルスは、有人チャット「MOBI AGENT」やオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」など、コンタクトセンターの生産性と顧客体験(CX)向上を支えるソリューション群を展開してきました。「MOBI BOT GenAI」の提供を通じて連携をさらに強化し、AI・有人対応・セキュリティを統合した“解決できる問い合わせ窓口”の実現を支援します。今後も生成 AI を中心としたソリューションの進化により、企業の CX 品質と収益性の向上に貢献してまいります。

■ 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づ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。その実現に向けて、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・提供を行っています。「モビシリーズ」は、これまでに 500 社以上の企業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 グロース市場(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