

モビルス株式会社
2026年8月25日

通販大手ベルーナグループのサンステージ、モビルスのMOBI VOICE(モビボイス®)導入 年間約5万件の電話受付をAIエージェント型ボイスボットが対応し利便性向上を実現 ～シニアに寄り添う対話で「受付完了率」の向上を図り、顧客とオペレーター双方にストレスフリーな運用へ～

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、通販大手ベルーナのグループ企業でファイナンス事業を展開する株式会社サンステージ(所在地:埼玉県上尾市、代表者:松田 智博、以下、サンステージ)が「ベルーナノーティスローン」の新規申込みにおける時間外電話窓口に、モビルスの生成AIを活用した「MOBI VOICE(モビボイス®)」のAIエージェント型ボイスボットを導入し、2026年8月3日より運用を開始したことをお知らせします。

「MOBI VOICE」のAIエージェント型ボイスボットは、生成AIを活用したワークフロー型のAIエージェントです。顧客の話し方や状況から依頼の意図をくみ取り、要件を深掘り・特定することで、より人に近い応対を実現します。

本導入において、サンステージは、受付完了率向上による後処理工数の削減、営業時間外における対応力の強化、対応品質の向上を図ります。今後は、営業時間内での一次受付運用も視野に入れており、融資業務全体の効率化による対応体制の強化と対応品質の改善による顧客満足度の向上を目指します。

ベルーナノーティス

MOBILUS

■ 導入の背景

総務省が2025年に発表した統計によると、65歳以上人口が総人口に占める割合は過去最高の29.4%に達しています。^{※1}こうした超高齢社会の進行を背景に、企業においては、シニア層への適切な顧客対応の強化が急務となっています。

カードローン事業を展開するサンステージでは、電話によるカードローンの新規申込み窓口を設けています。シニア層の利用が多く、早朝・深夜や休日の営業時間外に入電するお問い合わせには自動音声応答システム(IVR)の録音機能を利用し、年間約5万件の問い合わせを受けていました。

一方で、従来の自動音声応答システム(IVR)は顧客の「あの一」などの言い淀み、テレビなどの生活音を拾ってしまうなど音声の認識精度、顧客の氏名を誤変換するなど顧客との応対ログのテキスト品質に課題がありました。そのため、オペレーターが応対ログを後から聞き起こし、再度正しいテキストに起こす作業負担が大きい状態でした。また、正しい回答を得るまで顧客に聞き返す機能がなく、融資審査に必要な電話番号や氏名などの必須情報が不足したまま受付が完了していました。そのため、確認のための折り返しが常態化し、折り返しが不通となることも多く、業務の手間が増大していました。

さらに、主要顧客であるシニア層にとっても、煩雑なプッシュ操作への戸惑いや機械的応対へのストレス、折り返し対応への不満が生じ、契約機会の損失や顧客満足度の低下につながっていたことから、自動音声応答システム(IVR)を利用した対応の改善が急務となっていました。

こうした背景から、サンステージは、モビルスの生成AIを活用した「MOBI VOICE」のAIエージェント型ボイスボットの導入を検討しました。その結果、シニア層特有のゆっくりとした会話やつまずきに寄り添い聞き直す自然な対話力、発話間違いの訂正への柔軟な対応、テレビなどの生活音の除去や、漢字からカタカナへの変換精度の高さと

いった高精度な音声認識技術を評価しました。これにより、確認作業や折り返し対応といった対応工数の削減による業務効率化や、営業時間外の対応強化による契約機会の拡大、対応品質の向上による顧客満足度の改善ができると判断し、導入に至りました。

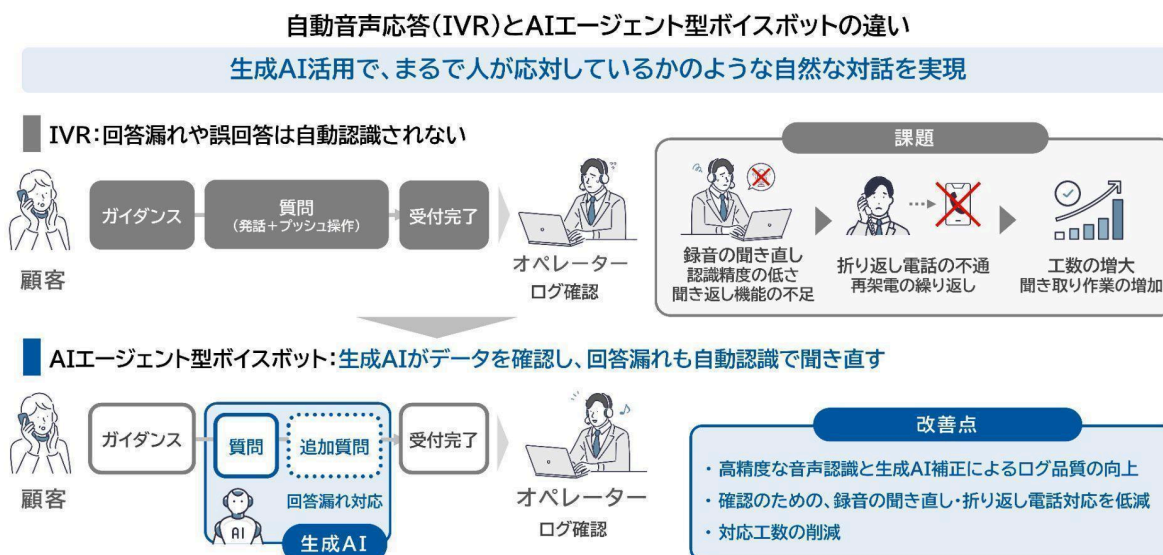
※1 出典元：総務省統計局「統計からみた我が国の高齢者－「敬老の日」にちなんで－（2025年9月15日現在推計）」
<https://www.stat.go.jp/data/topics/topi1460.html>

■ 導入の概要

サンステージは、カードローンの新規申込みの時間外電話窓口にモビルスの生成AIを活用した「MOBI VOICE」のAIエージェント型ボイスボットを導入し、2026年8月3日より運用を開始しました。

本導入により、早朝・深夜や休日などの営業時間外に、顧客から申し込まれた新規申込受付内容が正確に記録されるため、オペレーターの確認工程の短縮が可能になりました。

AIエージェント型ボイスボットは、融資審査に必要な電話番号、氏名などの個人情報を一度の通話で精度高く自動でヒアリングします。顧客の回答に過不足がないかを自動判定し、不明瞭な情報に対しては自然な対話で自律的に聞き返しを行います。また、通話音声内の生活音や言い淀みも認識し自動で削減することで、回答漏れや誤入力、不要な情報のないログのテキスト化が可能になります。これにより、オペレーターによる修正や確認の手間が削減され、融資審査の迅速化につながります。

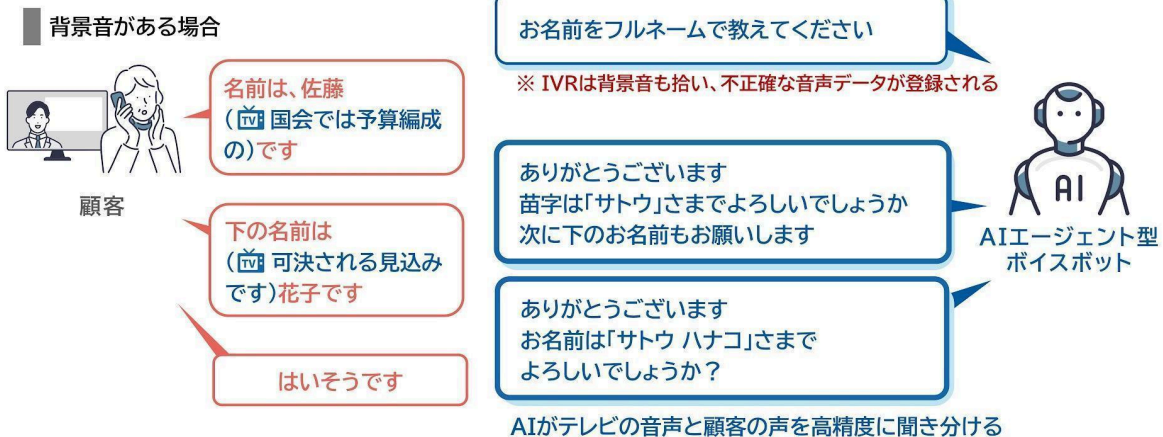


<AIエージェント型ボイスボットの利用の流れ>

- ① 顧客が営業時間外(平日 20:00～翌9:00、土曜・祝日 17:00～翌9:00、日曜・年末年始)にカードローンの新規申込みのため電話受付窓口へ架電
- ② AIエージェント型ボイスボットが自動で応答し、新規申込みに必要な個人情報などをヒアリング
- ③ 会話内容がAIエージェント型ボイスボットで正確にテキスト化・記録されて、受付が完了
- ④ オペレーターは記録内容を確認して顧客へ折り返しすることなく、申請受理に関する手続きを実施

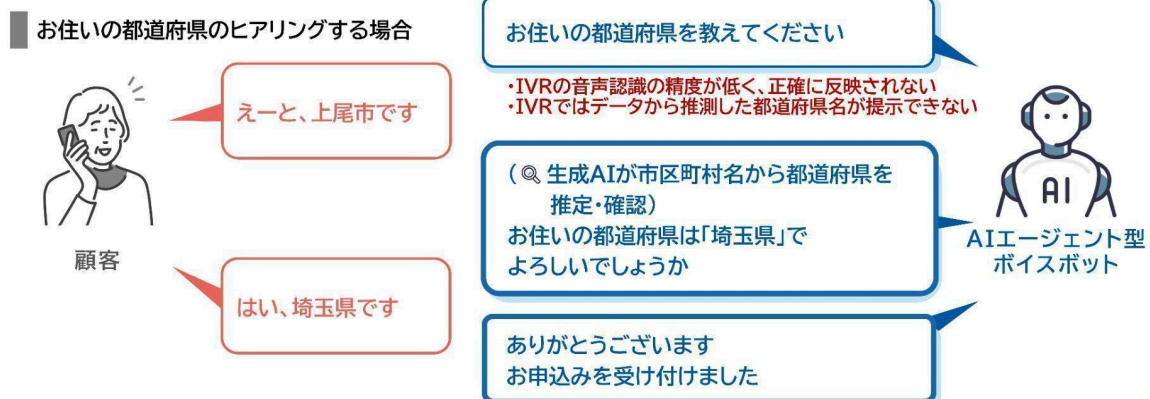
生成AIの新たな活用:シニア世代に寄り添う、誰も取り残さないAIをめざして

状況を判断し、AIが寄り添う対応に変更する



生成AIの新たな活用:シニア世代に寄り添う、誰も取り残さないAIをめざして

状況を判断し、AIが寄り添う対応に変更する



■ 期待される成果

・シニア層にも使いやすい、自然な対話によるストレスフリーな顧客体験を提供

IVRによる煩雑なダイヤル(プッシュ)操作が不要となり、顧客は自分の言葉で話しかけるだけで手続きを進めることができます。会話のつまづきや内容の訂正にもAIエージェントが寄り添って対応するため、シニア層の顧客でも機械に対する戸惑いや心理的負担を感じることなく、一度の電話でスムーズに受付を完了できるストレスフリーな顧客体験を提供します。

・「折り返し電話削減」でオペレーターの業務負担を軽減し、生産性向上へ

生活音や言い淀みの除去に加えて、AIエージェント型ボイスボットが一度の通話で融資審査に必要な情報を漏れなく正確にヒアリングするため、従来発生していた聞き起こしや折り返し電話の工数が削減されて、迅速な審査が可能になります。これにより、オペレーターは折り返しの不通によるストレスや後処理の手間から解放されます。業務負担が軽減されて生産性が向上することで、より付加価値の高い顧客対応に注力できるようになります。

・営業時間外の自動一次受付による顧客利便性の向上と契約機会の最大化

営業時間外における問い合わせをAIエージェント型ボイスボットが自動で一次受付することにより、顧客のライフスタイルに合わせた柔軟な受付窓口の運営が可能になります。これにより、顧客の利便性を高めるとともに、対応遅れによる機会損失を解消することで、コンタクトセンターにおける契約機会の最大化を図ります。

■ 今後の展望

サンステージでは、時間外運用の安定稼働後、年間約55万件の電話を受け付ける営業時間内でもAIエージェント型ボイスボットを利用して、融資業務全体の効率化による応対体制の強化や、応対品質の改善による顧客満足度の向上を検討したいと考えています。

モビルスは、今後も「MOBI VOICE」をはじめとするCXソリューションの提供を通して、サンステージが目指す業務の効率化、より一層の応対品質やCX向上に貢献してまいります。

■ 株式会社サンステージ 営業推進室 橋本 裕介 さまのコメント

弊社は「融資サービスを通じてお客さまの『困った』を解消し、夢と生活(今したい、今ほしい)を応援する」というミッションを掲げています。これまで営業時間外の電話受付において、後日折り返しのお電話が必要になるなど、お客さまにご不便をおかけする課題がありました。今回、シニア層の方々にも自然な対話で寄り添えるモビルス社のAIエージェント型ボイスボットを導入することで、お客さまに寄り添ったスムーズな受付を実現し、さらなる利便性向上と業務効率化を目指します。今後も、お客さまのニーズに応え安心してご利用いただける融資サービスの提供に努めてまいります。

■ 「MOBI VOICE(モビボイス®)」AIエージェント型ボイスボットについて

「MOBI VOICE」は、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。生成AIを活用することで、まるで人が応対しているかのような自然な対話を実現します。従来の自動応答では難しかった曖昧な依頼にも意図をくみ取り、必要な情報を深掘りして正確に特定、顧客の話し方や状況に応じて柔軟に会話を展開し、受付手続きを完了させます。AIエージェントが人に代わってきめ細やかなヒアリングや手続きの一次受付を行うことで、コンタクトセンターの応答率向上、放棄呼の削減、オペレーターの業務効率化を実現します。

サービスURL: <https://mobilus.co.jp/service/voice>

■ 株式会社サンステージについて

会社名: 株式会社サンステージ
所在地: 埼玉県上尾市仲町一丁目7番28号
代表者: 松田 智博
設立: 2002年5月
事業内容: ファイナンス事業
公式HP: <https://www.b-loan.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