

モビルス株式会社  
2026年9月14日

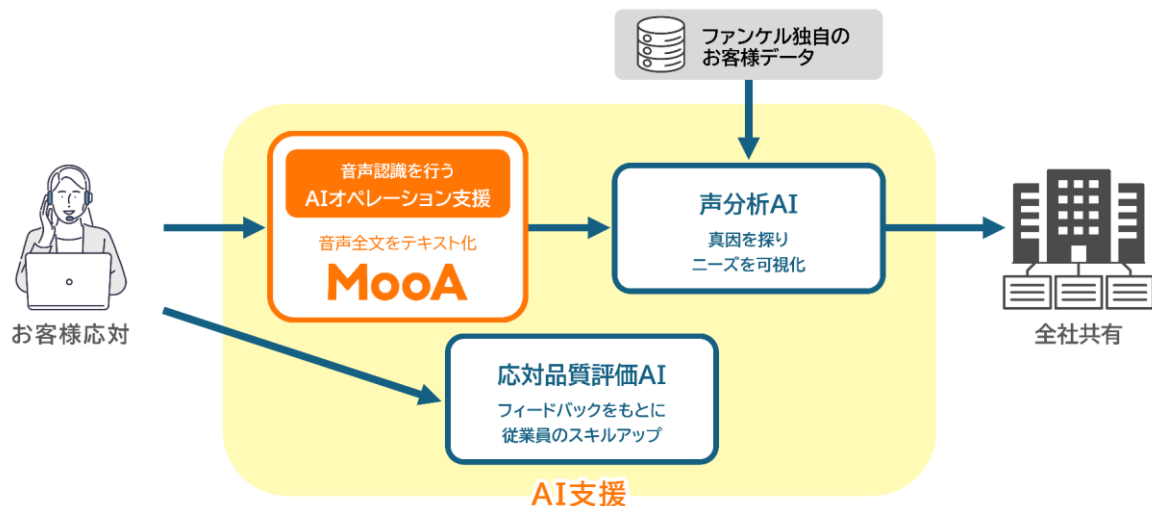
## モビルス、ファンケルの新基盤「FANCL COE LINK」に参画 約 30 万件のデータ活用と AI 技術の融合による製品改善や応対品質向上へ貢献 ～音声認識を行う AI オペレーション支援「MooA CommNavi」を提供～

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)が 2026 年 9 月から本格始動する、新たなお客様理解基盤「FANCL COE LINK(ファンケル コエ リンク)」に参画します。この基盤へ AI オペレーション支援「MooA CommNavi®(ムーア コミュナビ)」を提供したことをお知らせします。「MooA CommNavi」は、AI の音声認識技術を用いて通話中の内容を文字起こし、生成 AI によって話者特定や文脈理解、応対履歴の自動要約を行います。

「FANCL COE LINK」は、音声認識 AI、声分析 AI、応対品質評価 AI の 3 つの AI 技術と、ファンケルが長年蓄積してきた約 30 万件の独自のお客様データを融合した基盤です。通話内容を高精度にテキスト化し、属性情報や購買履歴などと組み合わせることで、表面的な問い合わせ内容だけでなく、お客様の期待、不安、不満、さらには言葉になっていない潜在ニーズまで多角的に把握します。

モビルスは、「FANCL COE LINK」への参画を通して、コンタクトセンターに寄せられるお客様の声を、製品やサービスの改善や応対品質の向上に生かすファンケルの取り組みに貢献してまいります。

ファンケル「FANCL COE LINK」における「MooA CommNavi」の役割



### ■ 導入の背景

化粧品・サプリメントの大手ファンケルでは創業以来、「正義感を持って世の中の『不』を解消しよう」という理念のもと、お客様一人ひとりの声に耳を傾け、その声を製品やサービスづくりに生かしてきました。一方、近年はお客様との接点が多様化し、コンタクトセンターに寄せられる声も増加しています。カスタマーサービス業界では人材確保も課題となる中、限られた人員で応対品質を高めながら、お客様の声をより深く分析し、迅速に社内活用することが求められています。そこでファンケルは、AI を活用して記録・分析・評価にかかる業務を効率化し、人にしかできない対話や、お客様理解の深化により多くの力を注ぐため、「FANCL COE LINK」を構築しました。

これまでファンケルでは、有人チャット上での対応記録作成に、モビルスが提供する「MOBI AGENT(モビエージェント®)」の生成 AI 連携による自動要約機能を活用してきました。生成 AI が会話内容を迅速かつ正確に要約することで、オペレーター個々のスキル差に依存せず高品質な履歴を残せる運用が定着しています。こうした実績からモビルスの生成 AI による自動要約機能が評価され、「FANCL COE LINK」への「MooA CommNavi」の採用および運用が開始されました。

## ■ 導入の概要

モビルスが提供する「MooA CommNavi」は、生成 AI がリアルタイムで現場を支援するソリューションです。高精度な音声認識によるリアルタイムな文字起こしに加え、生成 AI による話者特定や文脈理解、自動要約を行います。「FANCL COE LINK」では、音声認識 AI としてお客様との会話を全文テキスト化し、通話内容をそのまま分析に活用します。ファンケルでは自動要約機能により、対応後の記録業務時間の約 46%削減を見込んでいます(ファンケル調べ)。

## 【FANCL COE LINK について】

「FANCL COE LINK」は、3 つの AI 技術と独自のお客様データを一つの基盤で連携させます。お客様の感情変化や潜在ニーズの可視化から、部門横断での活用、対応品質の向上までを一気通貫で実現する点が大きな特長です。コンタクトセンターに寄せられた声を、製品開発、品質、マーケティングなどの各部門が迅速に活用し、企業活動全体の改善へつなげます。

## ■ 今後の展望

モビルスは、人と AI の力でお客様の声の奥にある本音に向き合い、お客様の「声」を、企業活動を進化させる新たな力へと変えていくファンケルの取り組みを支援すべく、ファンケルの顧客対応業務に最適化した高精度な要約システムの構築を進めます。

今後もモビルスは、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、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。

## ■ MooA CommNavi について

「MooA CommNavi®」は、モビルスのオペレーション支援 AI「MooA(ムーア)」の機能の 1 つで、コンタクトセンターのオペレーター業務をサポートするシステムです。通話のリアルタイム文字起こしと、手直し不要でそのまま使える高精度な自動要約を生成します。テンプレートによる初期対応支援や、終話後の CRM 記録・引き継ぎまでを自動化して問い合わせ対応後業務を削減します。担当者のスキルによらない均一で高品質な記録・対応を実現します。

サービスページ:<https://mobilus.co.jp/service/mooa>

## ■ 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**