

モビルス株式会社
2026年10月30日

モビルス、コールセンタージャパン主催
「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 東京」出展・セミナー登壇決定！
～“コンテキスト・マイニング・チェーン”で描く顧客対応の未来。AIと人がつながる顧客対応を披露～

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、2026年11月12日(木)・13日(金)に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 東京」に出展およびセミナー登壇することをお知らせします。

また、ブース内にてモビルス子会社でAIエージェントサービスを提供するvottia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、vottia(ボツティア))も出展します。



■ 出展概要

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。AIを活用したソリューション開発も強みです。生成AIや独自のAI技術を取り入れたオペレーション支援AI「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」の開発を行っており、500社以上の導入実績があります。

本イベントでは、AIでコンテキストがつながることで実現する、これからのコンタクトセンターの姿をご紹介します。その基軸となるのが、お客さまとの対話から背景(コンテキスト)を掘り起こし、接点と時間を超えてつなぎ、次の対話に活かし続けることで企業の競争力に変える、モビルスのソリューションコンセプト「コンテキスト・マイニング・チェーン」です。

会場では、AIと人がつながる顧客対応をデモンストレーションで実演します。通話から問い合わせ理由を読み解く「MooA」と、回答から手続きまでつなぐAIチャットエージェント「MOBI BOT GenAI(モビボット ジェンイーアイ)」をお見せします。さらに、照会から手続きまで対応する、音声・チャットのAIエージェント「maestra(マエストラ)」(vottia)等もご覧いただけます。平均通話時間(ATT)のかかる対応の一部をAIエージェントに任せ、オペレーターはお客さま一人ひとりに向き合う対応を実現する、人を増やさずセンターの処理能力を上げる方法もご提案いたします。

【出展品目】

<ATT削減・VOC分析>

・MooA CommNavi(ムーア コミュナビ)

通話の全文テキスト化+VOCダッシュボード

通話をリアルタイムに全文テキスト化。問い合わせ理由や構成比をダッシュボードで可視化し、集めたお客さまの声を改善につなげます。

リアルタイムモニタリング

通話中の会話をリアルタイムにテキストで確認。SV(スーパーバイザー)が複数の応対を同時に見守り、カスハラの兆しにもすぐ気づいて介入できるため、オペレーターを守ります。

・MOBI VOICE(モビボイス)×MooA(ムーア)

ボイスボットの事前ヒアリングから有人対応へ

ボイスボットが要件を先にお聞きし、通話内容を整理してオペレーターへ引き継ぎ。聞き直しを減らし、ATTを短縮します。

<ナレッジ・顧客データ>

・MooA KnowledgeBase(ムーア ナレッジベース)

PDFを取り込むだけでナレッジ化

マニュアルなどのPDFをアップロードするだけで、AIが回答に使えるナレッジ素材に。FAQやナレッジが育たない課題を解消します。

・MooA ContextBase(ムーア コンテキストベース)

顧客ごとの文脈をひとつに

チャンネルごとに分かれた顧客接点のデータを集約・名寄せし、お客さまごとの文脈にまとめます。

<AIエージェント>

・MOBI BOT GenAI(モビボット ジェンエーアイ)

AIチャットエージェント(RAG・生成AIアクション)

表現の揺れや曖昧な質問にも、ナレッジを参照して回答。公開Web情報を使った回答(Web Search)もご覧いただけます。

・maestra(マエストラ)(vottia)

照会から手続きまで、音声・チャットで完結

電話やチャットの問い合わせをAIエージェントが受け、照会だけでなく手続きまで完了させます。

【ブース番号】

「3C-18」

■ 登壇セミナー概要

モビルスでは、3つのセミナーに登壇します。

各セミナーの受講については、下記ページの「セミナー情報 > セミナータイムテーブル」よりお申し込みください。

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

※プログラム・講師は予告なく変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。

※セミナーの申込みには、「来場事前登録」が必要です。

※事前登録終了のセミナーにつきましても、当日お席に余裕がある限り当日登録を承ります。

ご希望の方はセミナー開始10分前までに当該セミナー会場へお越しください。

【事例&ソリューションセミナー】

テーマ:もう人は増やせない。AIと人でコンタクトセンターはここまで変わる！

～ボイスエージェント×オペレーション支援AIの応対支援・VOC活用を実践デモ！～

「人は増やせないのに、応対品質もVOC活用も求められる」——そんな課題に、AIと人の協働で応えます。本講演では、ボイスエージェントの事前ヒアリングから有人応対への引き継ぎ、オペレーション支援AI「MooA」による通話中のリアルタイム支援と後処理の効率化をデモで実演。通話データを構造化・可視化し、顧客の声を改善につなげるAI分析の可能性もお見せします。センター運営責任者・SVの方におすすめです。

・日時

【H-5】11月12日(木)15:20-16:05

・講師／プロフィール



モビルス株式会社

Product Strategy Division MooA Products Unit Unit長

生川 慎二

CRM/CX分野において、金融・公共・製造・流通・情報サービス業界のデジタルタッチポイントの業務アセスメントや改善コンサルを数十実施した経験を持つ。ナレッジシステム、AIチャットボットの企画・事業立ち上げの経験より、モビルスではオペレーター支援AIのMooAを活用したCXコンサルティングを担当。

テーマ:ボイスエージェントはOJTで育てる

——見守りながら任せる範囲を広げる、試行錯誤のプロジェクト事例

「AIエージェントを導入したが自動化率が伸びない」「どこまで任せるか判断が難しい」——そんな声が増えています。本講演では、新入オペレーターをSVが見守るように、徐々に介在する比率を下げ、任せる範囲を段階的に広げる運用ループを、導入事例とデモで紹介いたします。AIエージェントの導入・拡大を検討中のセンター運営責任者・SVの方におすすめです。

・日時

【E-11】11月13日(金) 14:10-14:55

・講師／プロフィール



モビルス株式会社 執行役員 マーケティングディビジョン長

向川 啓太

2000年よりカスタマーサポート業界に従事。AI・音声認識などの先端技術を活用したコンタクトセンターのテクノロジー戦略と事業開発を専門とする。大手BPO事業者のデジタル子会社代表やスタートアップの要職を歴任。モビルス参画後は、子会社vottiaの取締役としてAIエージェントプラットフォーム「maestra」の開発と導入コンサルティングを率いるほか、モビルスのマーケティング部門を統括。

テーマ:AIエージェントは、本当に人より安いのか？

～現場担当者直伝！1応対コスト・人件費・費用対効果の出し方～

「AIエージェントを入れれば人件費が下がる」は本当か。実際は後処理(ACW)や引継ぎが残り、直し続ける運用人材も不足・高騰しています。初めての方にも分かる「AIエージェントとは何か」から始め、提案・導入・運用を担ってきた担当者がWebチャットと電話のAI対応コストを人と比べて試算。成果が出やすい業務、AI運用人材の相場、社内で育てて費用対効果を出す方法、自社で試算する5つの数字を解説します。

・日時

【H-13】11月13日(金)16:30-17:15

・講師／プロフィール



モビルス株式会社 Product Strategy Division MOBI Products Unit Senior PMM Evangelist／生成AIプロジェクト導入担当

近藤 浩之

大規模通販のオペレーター・SVを経て、りらいあコミュニケーションズでAI・対話エンジンの導入を支援。KDDIエボルバ(現アルティウスリンク)開発部長、BEDORE・PKSHA TechnologyのAIソリューションコンサルティング部長を歴任。独立後、現在はモビルスで生成AIエージェントの提案・導入・運用定着を担う。現場、BPO、AIベンダーの3つの立場を経験し、現場目線とエンジニア視点を融合した課題解決を得意とする。

■ コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 東京 開催概要

・名称:コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 東京 (第27回)

・会期:2026年11月12日(木)・13日(金) 10:00-17:30

・会場:サンシャインシティ・文化会館ビル/ワールドインポートマートビル
〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-1-1

・主催:株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

■ モビルス株式会社について

モビルスは、クライアント企業における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・提供を行っており、これまでに500社以上の企業に導入されています(2026年9月時点、OEMによる提供を含む)。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>

■ vottia株式会社について

vottiaは、コンタクトセンター向けAIエージェントサービスを提供する企業です。「ヒトとAIの協奏で未来の顧客体験を生み出す」をミッションに、最新のAI技術を活用した革新的なソリューションを提供しています。

会社名:vottia株式会社

代表者:代表取締役社長 石井 智宏

所在地:〒141-0022 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:2025年4月

事業内容:AIエージェントプラットフォームの開発、導入、運用

公式HP:<https://vottia.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