

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年2月12日

モビルス、AWS ジャパン生成 AI 実用化推進プログラムに参画 ～生成 AI プロダクトの開発・提供を通じて、企業の DX と CX 向上を支援～

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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏、以下:モビルス)は、アマゾン ウェブ サービス ジャパン(以下:AWS ジャパン)が企業の生成 AI 活用を支援する「AWS ジャパン生成 AI 実用化推進プログラム」において、「モデル開発者」として参画いたしました。これによりモビルスでは、開発するモデルを活用し、コンタクトセンター向けの CX ソリューションの開発・提供を推進することで企業の DX と顧客体験(CX)向上を支援し、企業価値向上への貢献をめざします。



■ モビルスの生成 AI 開発の取り組みと今後の展開について

モビルスでは、生成 AI を活用しコンタクトセンター業務に特化したオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)、以下:MooA」の機能拡充と提供を通じて、対応品質と業務効率の向上に取り組んでいます。また、AWS の技術を活用した生成 AI プロダクトや生成 AI 導入コンサルティングを通じて、生成 AI 導入プロジェクトを積極的に推進し、企業の DX や CX 向上を支援しています。

2024年4月には、コンタクトセンターでの MooA の検証事例を公開し、実業務での対応品質の向上、業務効率化を確認しました。同年11月には RAG※1 と生成 AI を活用した 2 つの MooA の新機能を発表するなど、積極的に生成 AI プロダクトを展開しています。

コンタクトセンターの運用では、問い合わせ内容を素早く正確に把握・応答するための音声認識・ナレッジ検索・回答生成といった機能が求められます。さらに、これらの機能を低コストかつ高いセキュリティを維持した状態で提供することが重要です。モビルスでは、こうしたニーズに応えるため、「低コスト・高精度・高セキュリティ」を実現する生成 AI プロダクトの研究・開発に取り組んでいます。

モビルスは、生成 AI プロダクトの開発・提供を通じて、企業の DX と CX 向上を支援し、新たな価値創造に貢献してまいります。

※1 RAG(Retrieval-Augmented Generation、検索拡張生成):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、より正確で信頼性の高い回答を実現する技術

生成 AI サービス:オペレーション支援 AI「MooA」
<https://mobilus.co.jp/service/mooa>

事例:株式会社 NTT ネクシア | 生成系 AI の活用検証で得た効率化や対応品質の向上やオペレーター教育への手応え
<https://mobilus.co.jp/lab/client-case/ntt-nexia/>

プレスリリース(2024年11月14日):オペレーターの対応効率を飛躍的に向上する、「生成 AI 型オペレーター支援ダッシュボード」と「生成 AI 型回答支援ナレッジ機能」をリリース ~汎用型生成 AI 技術にモビルス独自の技術を組み合わせて、コンタクトセンターの慢性的な人手不足を解決~

<https://mobilus.co.jp/press-release/41272>

■ 生成 AI 実用化推進プログラムの概要

AWS ジャパン生成 AI 実用化推進プログラムは、生成 AI を活用したプログラム参画企業のビジネスイノベーションの実現を支援するもので、生成 AI モデルの開発、改良やビジネス課題の解決を図る国内の企業や団体を支援対象としています。本プログラムは、企業独自のデータを活用し基盤モデル自体をカスタマイズする「モデル開発者」向けと、公開されている基盤モデルを活用しモデルの応答をカスタマイズする「モデル利用者」向けの 2 種類で構成され、生成 AI の利用目的や検討状況に応じて最適な支援内容が提供されます。

プログラムの詳細は、AWS ジャパンの Web サイトをご覧ください。

AWS ジャパン生成 AI 実用化推進プログラム <https://aws.amazon.com/jp/local/generative-ai-acceleration-program/>

■ モビルス株式会社について

モビルス(東証グロス:4370)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」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入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」の開発を行っています。モビシリーズは 500 社以上に導入実績があり、7 年連続でチャットボット市場売上シェア 1 位※を獲得しています。

また、LINE ヤフー株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:出澤 剛)が提供するマーケティングソリューションの導入ならび支援など各領域に特化したパートナーを認定する「LINE ヤフー Partner Program」において、2024 年度の「Technology Partner」のコミュニケーション部門「Premier」に認定され、認定バッジ「Customer Care」を取得しています。

※ 出典:ITR「ITR Market View:対話型 AI・機械学習プラットフォーム 市場 2024」チャットボット市場:バンダー別売上金額推移およびシェア(2023 年度)

■ CX-Branding Tech. Lab について

「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るモビルスが、企業の CX 向上を目的として運営するラボです。テクノロジーによる CX の課題解決、変革の促進を目指して、調査レポートやカオスマップ、導入事例の発表、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。

CX-Branding Tech. Lab:<https://mobilus.co.jp/lab/>

会社名:モビルス株式会社

代表者:石井智宏

所在地:東京都港区芝浦一丁目1番1号 浜松町ビルディング 15 階

設立:2011 年 9 月

上場市場:東京証券取引所 グロス(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