

報道関係者各位

モビルス株式会社
2025年3月28日

モビルス、AI エージェントプラットフォームを提供する vottia 株式会社をトランスコスモスと合併で設立

～コンタクトセンター業務の運用ノウハウと AI を融合し、消費者と企業のコミュニケーション課題を解決～

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、本日、トランスコスモス株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役共同社長:牟田正明、神谷健志、以下「トランスコスモス」とコンタクトセンター向けの AI エージェントプラットフォームを提供する「vottia 株式会社(以下「新会社」、読み方:ボットィア)を設立することで合意し、合併会社を設立することを前提とした合併契約を締結しましたことをご知らせいたします。この新会社では AI による顧客体験の革新に取り組み、チャットを含む消費者と企業のコミュニケーション接点の変革を実現します。

1. 設立の理由

当社はこれまで、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ことを目指し、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」の開発を行ってまいりました。

「消費者と企業のコミュニケーション実態調査(※1)」によれば、消費者のチャット利用意向は55%と上昇していますが、実際の利用経験は28%にとどまり、企業の環境整備が追いついていないことがわかります。さらに、従来型のチャットボットには「利用されない」「解決されない」といった問題があります。より効果的なサポートを実現するため、チャットボットと人の対応を組み合わせた「ハイブリッドチャット」のソリューションの提供も行われていますが、AI 技術の急速な進化に伴って、消費者はさらなる自己解決の向上を求めています。

消費者のさらなる自己解決の向上に向けて、当社クライアントであるコンタクトセンターにおいても、LLM(大規模言語モデル)を中心とした最新の技術を用いた賢いバーチャルアシスタントである「AI エージェント」の実用化が見込まれます。従来のボットはあらかじめ決められた質問に対して決まった答えを返すだけでしたが、AI エージェントはより柔軟に人間のようにやり取りし、オペレーターが行っていたシステム操作を一連のタスクとして自動処理することが可能になります。

AI エージェントの開発および提供に当たっては、当社がこれまで培ったプロダクト開発に係る知見・ノウハウに加えて、より深い業務プロセスに対する知見や、VOC(Voice of Customer)に対する理解が求められます。今回の合併相手となるトランスコスモスでは VOC 分析から顧客接点の課題を解決するプラットフォーム trans-DX for Support(※2)を独自に開発し、そこから得られた消費者インサイトや業務専門性を豊富に蓄積しています。新会社においてこの両社の知見を融合させることで、使いやすさや問題解決力の高い AI エージェントプラットフォームを提供していけるものと考えており、当該ソリューションをもって消費者のユーザビリティ向上とお客様企業のコスト最適化に取り組みます。

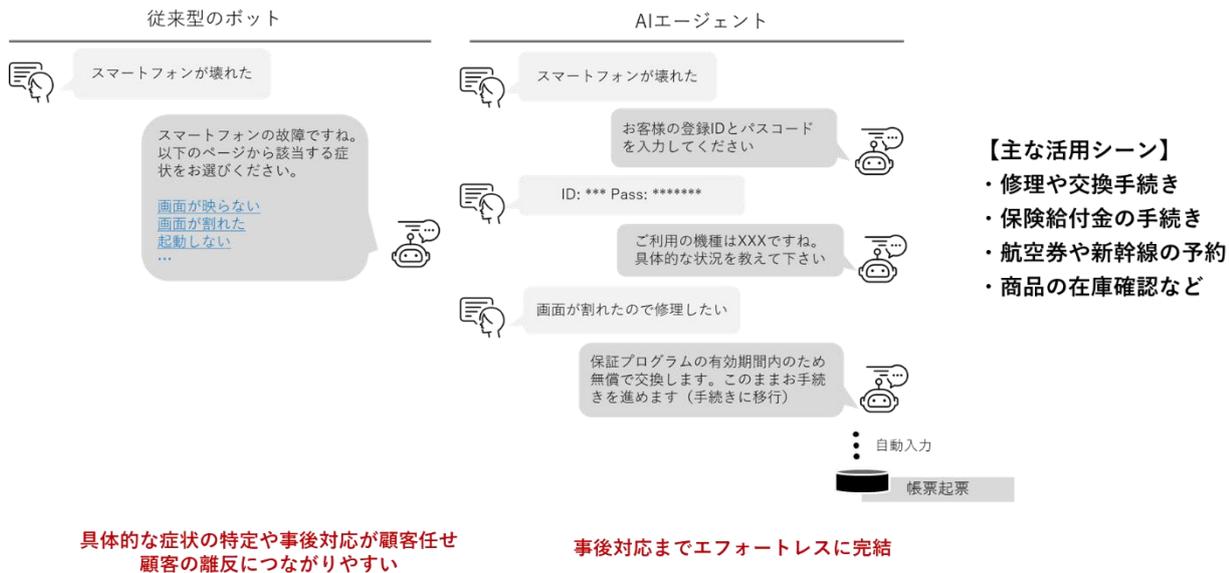
※1 消費者のコミュニケーション実態調査 2024-2025(トランスコスモス)

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/241127.html>

※2「trans-DX for Support」顧客接点の CX 課題を飛躍的に解決するデジタルプラットフォームを独自開発 VOC を活用しユーザビリティ向上と企業コストの削減を同時に実現(トランスコスモス)

<https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/230825.html>

■ コンタクトセンター向け AI エージェントプラットフォームの活用イメージ



■ 社名の由来

「vottia」という社名は、VOC を基に、「テクノロジーとヒトが協奏する(tutti=音楽用語で合奏)」という思いを込めています。



【vottia 株式会社 概要】

会社名 : vottia 株式会社
所在地 : 〒105-0023 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
設立日 : 2025 年 4 月 21 日(予定)
設立時資本 : 1.9 億円(資本金 9.5 千万円、資本準備金 9.5 千万円)
株主 : モビルス株式会社 50%、トランスコスモス株式会社 50%
事業内容 : AI プラットフォームの開発、運用
公式 HP : <https://vottia.jp/>

■ トランスコスモス株式会社について

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 36 の国と地域・182 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

■ モビルス株式会社について

モビルス(東証グロース: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®(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。
※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:バンダ別売上金額推移およびシェア(2023 年度)

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>

* 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