

モビルス株式会社
2025 年 11 月 26 日

JR 西日本がモビルスのチャットボット・有人チャットを導入 多言語対応を実現、問い合わせへの対応時間を 24%削減

～大阪 IR 構想も見据え、インバウンド向け忘れ物対応・QR コード予約のサポートを拡充～

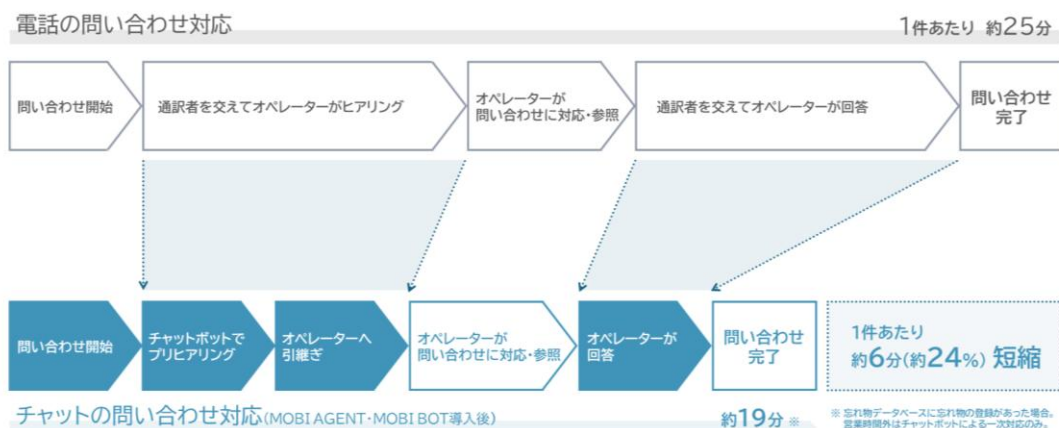
コンタクトセンター向け CX ソリューションを開発・提供するモビルス株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長:石井智宏、以下:モビルス)は、西日本旅客鉄道株式会社(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:倉坂 昇治、以下:JR 西日本)が、インバウンド向けに提供する忘れ物および QR コード予約の WEST QR の 2 つのサービスの問い合わせ対応に、モビルスの有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」を導入したことをお知らせします。

これにより、JR 西日本は大阪万博などのインバウンド需要の増加に対応し、多言語対応のチャットシステムを実現しました。利用者は、忘れ物や WEST QR に関する問い合わせを英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の 3 言語で行うことができます。

本システムは 2025 年 2 月から本格運用を開始し、導入から 2 カ月で、チャットボットおよび有人チャットを活用することで、忘れ物問い合わせで従来の電話対応と比較して、1 件あたりの問い合わせへの対応時間を約 24%削減しました。また、利用者からは、母国語でスムーズに問題を解決できたとの高い評価を得ています。

【JR 西日本への導入インタビューはこちら:<https://mobilus.co.jp/case/jrwest>】

問い合わせ手続きの流れ



▲外国人旅行者向けの忘れ物問い合わせ手続きの流れ

■ 導入の背景

2024 年の訪日外国人旅行者数は 3,687 万人となり、コロナ禍前の 2019 年を上回る過去最多を記録し、インバウンド需要は順調に回復しています※1。これに伴い、JR 西日本では、忘れ物をした外国人旅行者(利用者)からの問い合わせが増加しています。従来、外国人旅行者からの問い合わせは通訳者を介した電話で対応しており、時間を要していました。

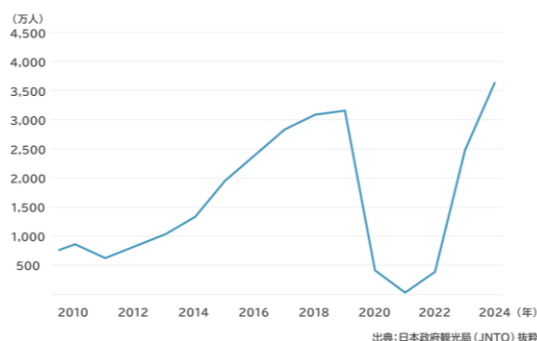
さらに、JR 西日本は、外国人旅行者が QR コードで改札を通過・乗車できる QR コード予約サービス「WEST QR」も提供しています。このサービスにも多言語対応が必要で、問い合わせの増加に効率的に対応する体制が求められていました。また、大阪・関西万博の開催や大阪 IR(統合型リゾート施設)の誘致を控え、さらに多くの外国人旅行者

の来訪が予想される中で、迅速かつ多言語で対応できるコンタクトセンターの構築・運営が急務となっていました。

一方、コンタクトセンターでは人手不足や人件費の高騰が影響し、多言語対応が可能な人材の確保や育成が難しく、迅速な人員増強が困難な状況でした。こうした課題を受け、JR 西日本は、オペレーターが外国語スキルを持たなくても多言語機械翻訳機能でスムーズに対応できるモビルスのソリューションを評価し、導入に至りました。

※1 出典:日本政府観光局(JNTO)「訪日外客統計」国籍/月別 訪日外客数
<https://www.jnto.go.jp/statistics/data/visitors-statistics/>

訪日外国人旅行者数の推移

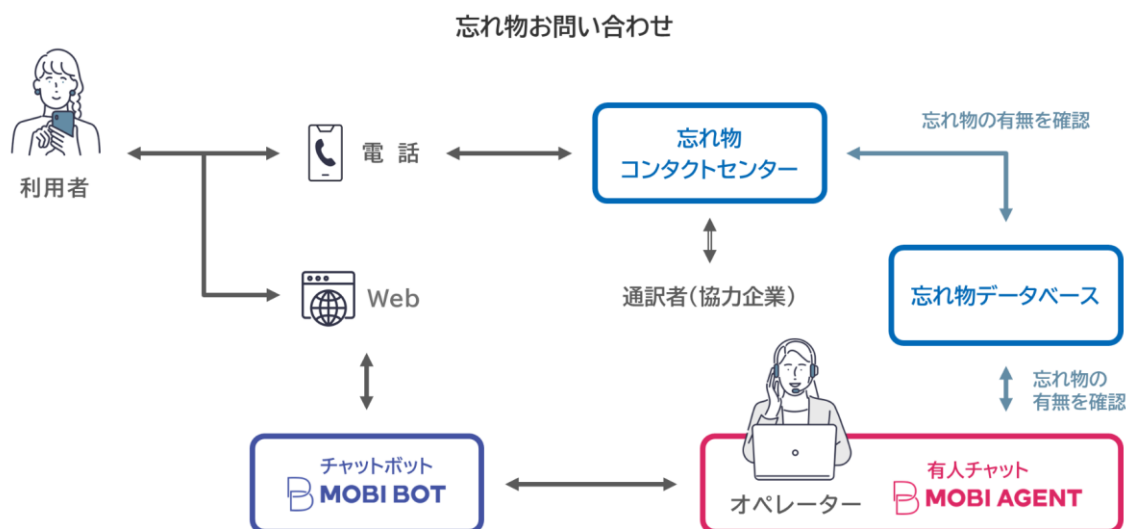


▲訪日外国人旅行者利用者の推移

■ 導入の概要

JR 西日本は、忘れ物チャットボットおよび WEST QR チャットボットに、モビルスの有人チャットシステム「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT」、さらに効果的な製品運用を実現するために、構築作業を全面サポートする「導入支援プラン」、製品の操作方法に関する質問や特定の事象を基にした設定・動作確認など、クライアント企業さまの環境や設定内容を理解した上で回答が必要な質問もサポートする「あんしんサポート」の 2 つのカスタマーサクセスメニューを導入しました。これらにより、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の 3 カ国語による外国語対応が可能な体制が整い、2025 年 2 月から本格運用を開始しました。外国人旅行者は、各サービスの Web サイト内に設けられた受付窓口から問い合わせを行い、営業時間内(忘れ物:9:00~20:00、WEST QR:8:00~22:00※2)では、オペレーターによるリアルタイム翻訳機能を活用したチャット対応を受けることができます。

※2 営業時間外は有人対応をしていません。



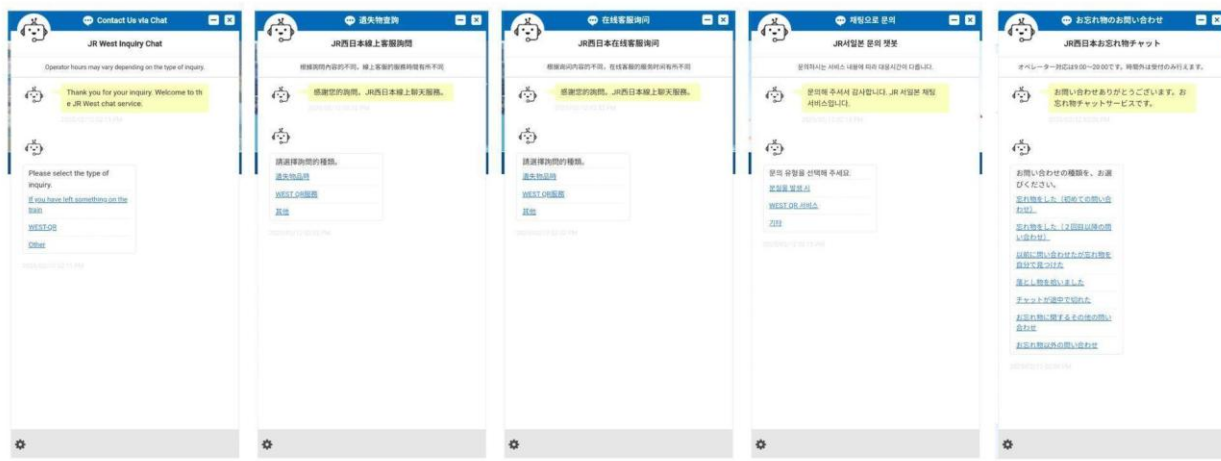
▲外国人旅行者向けの忘れ物サポートサービスの流れ



▲WEST QR(QRコード予約)での問い合わせの流れ

<忘れ物多言語チャットの概要・サービス利用の流れ>

忘れ物多言語チャットボットは、利用者が JR 西日本のグローバルサイトのトップページにあるチャットボットから、忘れ物に関する問い合わせを行えるサービスです。日本語に加え、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の 3 カ国語に対応しており、利用者は忘れ物の場所や時間、特徴などを入力することで、オペレーターがデータベースと照合し、迅速に対応します。忘れ物が見つければ、情報が保管場所に引き継がれ、利用者は速やかに受け取り場所などの案内を受けることができます。



▲忘れ物多言語チャットボット。左から英語、繁体字、簡体字、韓国語、日本語

【サービス URL】

(忘れ物チャットボット JR 西日本 企業 HP グローバルサイトトップページ)

英語 <https://www.westjr.co.jp/global/en/>、繁体字 <https://www.westjr.co.jp/global/tc/>、簡体字 <https://www.westjr.co.jp/global/sc/>、韓国語 <https://www.westjr.co.jp/global/kr/>

(参考・日本サイト)

・JR おでかけネット お忘れ物のお問い合わせ JR 西日本お忘れ物チャット

<https://www.jr-odekake.net/railroad/service/left.html#contact>

<WEST QR 概要・サービス利用の流れ>

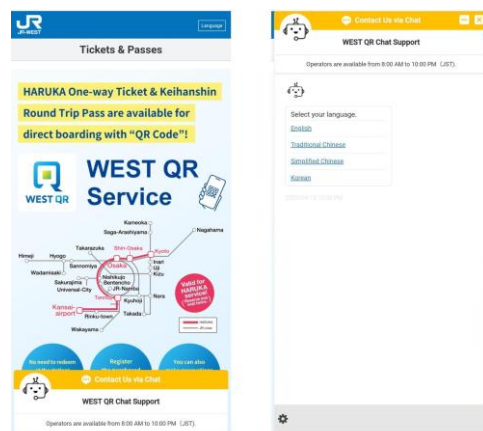
海外のオンライン旅行サイトで購入した特急「はるか」の片道きっぷを、「WEST QR Service」ページまたはチケット購入者専用の Web サイトで登録・有効化し、スマートフォンに表示された QR コードを改札の専用読み取り機にかざすことで、鉄道を利用できるサービスです※3。

Web サイト内には、多言語対応のチャットボットが設置されており、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語の 3 カ国語で、QR 乗車サービスに関する申し込みや利用中の問い合わせに対応します。

※3 商品の指定エリア内の快速・普通列車(新快速含む)は、予約不要で利用可能です。

(WEST QR Service WEST QR Tickets & Passes)

<https://www.westjr.co.jp/global/en/ticket/westqr/>



▲WEST QR 多言語チャットボット。利用者は英語、繁体字、簡体字、韓国語が選べる

■ 導入後の成果

・自動翻訳機能でオペレーター外国語スキルによらない多言語対応が可能に、増員ゼロで 2 サービスの問い合わせ窓口を新設

従来の日本語対応の忘れ物チャットボットと有人チャットの運用体制を活用し、有人チャットに自動翻訳機能を追加することで、インバウンド向けに忘れ物対応と QR チケット予約の 2 つのサービスの問い合わせ窓口を新設しました。日本語オペレーターは従来の操作画面上で日本語と外国語の即時翻訳が可能になり、忘れ物チャットボットや外国語での問い合わせの多くに日本語スタッフのみで対応できるようになりました。これにより、多言語スタッフを増員することなく多言語対応を強化することができました。

・忘れ物問い合わせへの 1 件あたりの電話の対応時間と比較して、24%削減

忘れ物に関する問い合わせの対応には、電話では約 25 分かかっていますが、チャットボットおよび有人チャットでは、チャットボットでのプリヒアリングや有人チャットでの通訳者を介さない自動翻訳機能で、忘れ物対応の時間が約 19 分に短縮され、24%の対応時間の削減を実現しました。また、業務の効率化や忘れ物の早期発見にもつながっています。

・業務改善と利用者満足度の向上に貢献

モビルスのカスタマーサクセス担当者の支援のもと、チャットボットのシナリオ作成スキルを習得し内製化、サービス開始から安定したコンタクトセンター運営を実現しています。WEST QR では、チャットボットの活用により、利用者が問い合わせしやすい導線を整備したことで、想定していた 1 日あたりの問い合わせ件数の 30 件を大きく上回り、現在では約 100 件の問い合わせを受け付けるなど、好調に推移しています。

また、忘れ物チャットボットで問い合わせ開始後に途中で離脱する放棄呼率※4 は月間で 1%と低く、ほとんどの利用者が問い合わせを完了するまで使用しています。さらにオペレーターと接続して問題を解決できた利用者への満足度調査では、5 段階評価で 4 点または 5 点と高い評価を得るなど、利用者満足度の向上にもつながっています。

※4 コンタクトセンター(コールセンター)でオペレーターに繋がる前に顧客が電話やチャットなどを切ってしまう割合のこと。

■ 今後の展望について

JR 西日本では、インバウンド利用者のさらなる増加が見込まれる中、忘れ物チャットボットにおける検索および問い合わせ対応の精度向上を目指しています。また、カスタマーサービスの継続的な向上に取り組む計画です。

WEST QR では、利用状況の分析を基に、チャットボットと有人チャットを組み合わせた対応で解決率 100%の達成をめざし、チャットボットの質問項目や回答シナリオの見直しを進めています。予約サポートセンター内での運用を維持しつつ、運用負荷の軽減と問い合わせ対応のさらなる迅速化を目指しています。

モビルスでは、チャットシステムをはじめとする CX ソリューションの提供を通じて、JR 西日本が取り組む問い合わせ業務の効率化および利用者の顧客体験(CX)向上の実現を今後も支援してまいります。

■ MOBI AGENT について

有人チャットシステム「MOBI AGENT」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな顧客対応を可能にします。様々なオペレーター支援機能やチャットボット「MOBI BOT」との連携で、少ない負担で運用できます。

「MOBI AGENT」は業種問わず、コンタクトセンターをはじめ、企業のお問い合わせ窓口などさまざまなユーザーサポートシーンで活用されています。

サービス紹介ページ:<https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ MOBI BOT について

チャットボット「MOBI BOT」は、AI やその他のシステムと柔軟に連携でき、問い合わせ対応から手続き処理を自動化でき、有人チャット「MOBI AGENT」との連携で顧客満足度向上につなげます。また「MOBI BOT」は、大手企業を中心として、金融・メーカーから自治体まで、幅広い業種のお客さまにご利用いただいています。

サービス紹介ページ:<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ カスタマーサクセスメニューについて

モビルスでは、プロアクティブなサポートで企業を成功に導くため、CX を向上させる伴走型のサポート体制(カスタマーサクセスメニュー)を整えており、導入前から導入後までの全フェーズを支援するサービス提供をしています。

【お客さまのビジネスの形に合わせた柔軟な対応や定着化支援ができる 4 つのサービス】

- ・伴走型導入前アセスメント:現状理解や、リプレイス時の導入前のシナリオ構築・運用最適化など
- ・導入支援プラン:シナリオ設計、構築、導入テストを支援など
- ・定着化支援・運用改善サポート:導入後の早期定着化サポート、運用状況の分析、改善案の立案、シナリオ改修など
- ・あんしんサポート:専用窓口を通したサポート担当者への直接質問など

■ 西日本旅客鉄道株式会社について

会社名 西日本旅客鉄道株式会社

代表:代表取締役社長 倉坂 昇治

設立:1987 年 4 月 1 日

所在地:大阪市北区芝田二丁目 4 番 24 号

事業内容:モビリティ業/流通業/不動産業/旅行・地域ソリューション業/その他

公式 HP:<https://www.westjr.co.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スポットなどの 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 社以上に導入実績があります。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、実証実験を通し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: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>

* 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