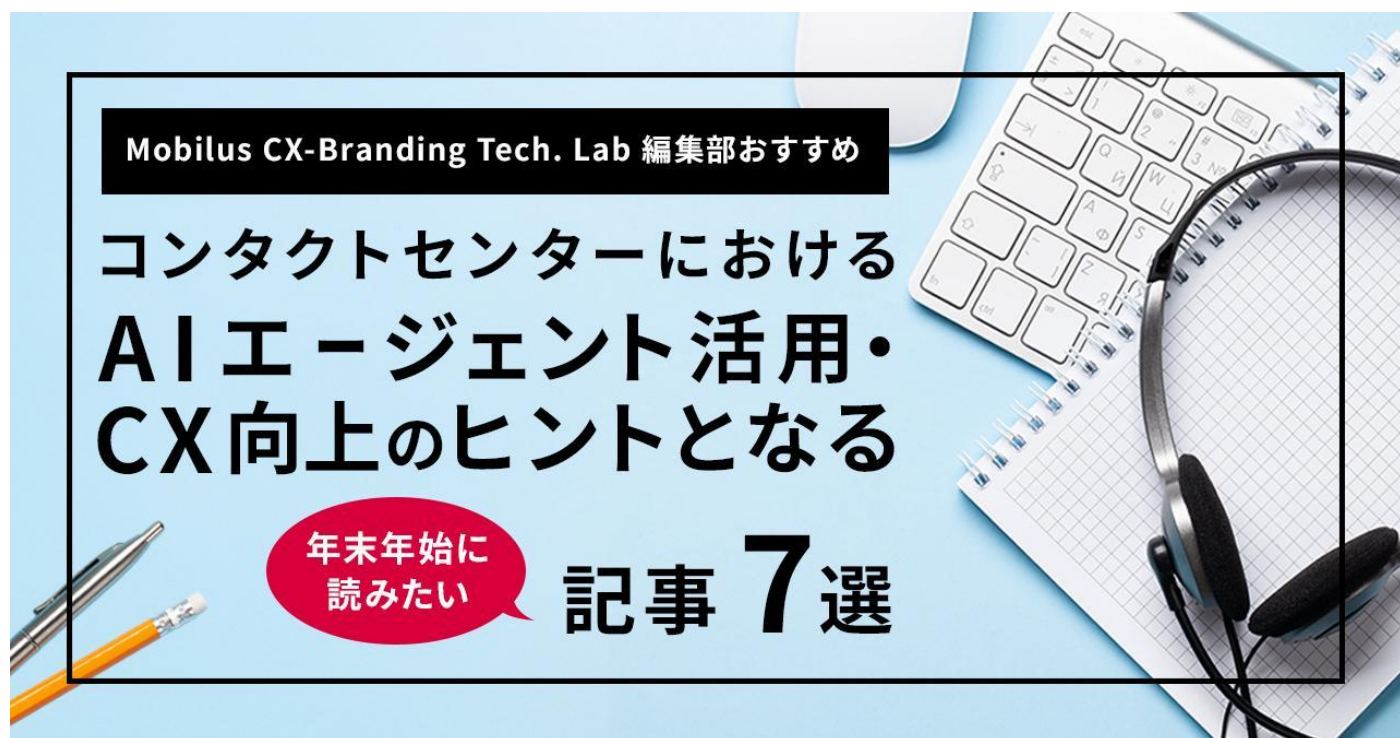


モビルス株式会社  
2025 年 12 月 24 日

## 年末年始に読みたい、コンタクトセンターにおける AI エージェント活用・CX 向上のヒントとなる、CX-Branding Tech. Lab 編集部が厳選した記事 7 選を公開 ～AI エージェント型ボイスボットの活用事例や、カスハラ対策まとめ、コンタクトセンターの生成 AI 活用の現状を語る三社対談など、おすすめ記事を紹介～

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、オウンドメディア「CX-Branding Tech. Lab」にて、コンタクトセンター(コールセンター)における AI エージェント活用・CX 向上のヒントになる記事 7 選を紹介する記事を公開したことをお知らせします。

AI エージェント型ボイスボットで受付完結率を大幅に向上した金融機関の事例、2025 年全国に先駆けて施行された「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」で注目が集まるカスハラについて企業への影響や対策のまとめ、コンタクトセンターでの AI エージェントの活用や今後の展望をテーマにした Gen-AX×ジェネシス×モビルスの三社対談など、2025 年の復習におすすめの記事を集めました。今年の振り返りや新年の展望を考える際のお供に、ぜひご活用ください。



記事ページ:<https://mobilus.co.jp/lab/trend/2025/>

### ■ コンタクトセンターにおける AI エージェント活用・CX 向上のヒントとなる記事 7 選

・SBI いきいき少額短期保険株式会社 | 生成 AI エージェント型のボイスボットで受付完結率 70%超を実現

・株式会社ファンケル | 個人情報入力フォーム・FAQ システムと連携したチャット窓口を構築、顧客一人ひとりが望む手段で最高の CX を提供する

・生成 AI でここまで進化する！コールセンター(コンタクトセンター)における AI エージェント型ボイスボット活用の未来とは

・AI エージェントをカスタマーサポートに導入する効果・メリットとは？

・カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？具体例・企業への影響と 5 つの対策方法

・【消費者の LINE 公式アカウント利用実態調査 2025】60 代以上の LINE の利用率が約 7 割に到達、5 年で 1 割増加。全年代の 6 割超がチャットで企業への問い合わせを希望、20 代～30 代では 7 割に。

・Gen-AX×ジェネシス×モビルス代表が語る、コンタクトセンターでの生成 AI 活用の現状、活用を推進すべき背景と取り組むべきこと【前編】

2026 年はその流れが更に加速し、より広い業務領域へと生成 AI の活用が拡大されていくと予想しています。また、いよいよ生成 AI がオペレーター支援にとどまらず、直接ユーザーに向き合う幕開けの年になるでしょう。

一方で、現場における実運用に目を向けると、新たな課題も浮かび上がっています。高度な AI 活用に不可欠な顧客情報の整理や、ナレッジの整備など、生成 AI 活用の前提となるインフラ整備の難しさに直面しているという声も多く聞かれます。

モビルスでは、こうした現場の課題に寄り添い、企業の CX(顧客体験)進化を共に歩んでいくために、グループ全体で技術と運用の融合を推進しております。CX-Branding Tech. Lab の記事が、年末年始の振り返りや新年の展望を考える際のお役に立てば幸いです。

## ■ 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<sup>®</sup>(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。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: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**