

モビルス株式会社
2026 年 1 月 6 日

みずほ証券、「MOBI BOT AI Vector Search」を導入、チャットボット上での よくある質問の検索精度向上とコンタクトセンター業務効率化を実現 ～金融機関の厳格な情報提供を支援。曖昧な質問にも正確・網羅的に回答し、 顧客・オペレーター双方の満足度向上に貢献～

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)は新機能のベクトル検索※1 型チャットボット「MOBI BOT AI Vector Search(モビボット エーアイ ベクター サーチ)」の提供を開始します。本機能は、ベクトル検索による高精度な検索で、顧客の曖昧な表現や類似語にも対応し、正確かつ網羅的に回答を提示します。

併せて、みずほ証券株式会社(所在地:東京都千代田区、取締役社長:浜本 吉郎、以下:みずほ証券)が、「MOBI BOT AI Vector Search」を導入したことをお知らせします。みずほ証券の Web サイトでは、2025 年 12 月 26 日より、本機能を活用したチャットボットでの問い合わせを開始しています。

これにより、従来の機械学習型のチャットボット※2 の単語検索と比べてよくある質問(FAQ)の検索精度が向上しました。顧客が入力した単語が FAQ の単語と一致なくても候補回答の提示が可能になります。この導入により、みずほ証券では顧客の自己解決率の向上を実現し、利便性と満足度を高めながら、コンタクトセンター業務の効率化をめざします。

※1 ベクトル検索:テキストや画像などの様々なデータを数値のベクトルに変換し、そのベクトル間の距離や角度を計算して、意味的に類似した情報を効率的に見つけ出す AI 技術のこと

※2 人工知能(AI)の機械学習技術を用いて、FAQ を教師データから学習し、回答の精度を高めるチャットボットのこと。なお、教師データとは、AI が学習する際の「例題と正解のセット」を指し、AI に正しい知識やパターンを教え込むために使用されるデータのこと



■ 開発・本導入の背景

みずほ証券ではコンタクトセンターの業務の効率化、顧客と従業員それぞれの利便性や満足度、顧客体験(CX)の向上をめざしています。『ヒト×デジタルでそれぞれの特徴・強みを組み合わせ、運営課題の解消と付加価値の創出(潜在価値の顕在化)を実現』を目標に掲げ、受電・架電業務での電話運用に加えて、非音声のノンボイスチャネル(メール、有人チャット、ボイスボット、チャットボット)も運用し、月間 15 万件ほどの問い合わせ対応を行っています。中でも、チャットボットについて、24 時間 365 日の自動応答が可能なサポート体制を構築し、利便性を高めるソリューションとして活用しています。

一方で、従来の機械学習型チャットボットはキーワード一致を前提としていたため、表現の違いで最適な回答提示が難しい場合がありました。その際はオペレーターがフォローして品質を維持してきましたが、精度・網羅性向上に向けた同義語・表記ゆれ対応などのデータ整備により、運用面で一定の負荷も伴っていました。

その結果、顧客の問い合わせの手間が増えるだけでなく、コンタクトセンターでの業務負荷や対応コストの増加につながっており、顧客とコンタクトセンターの双方の負担を軽減する新たな取り組みが必要となりました。

また、金融機関のコンタクトセンターでは、複雑な金融商品の説明や厳格な法規制への対応が求められ、オペレーターには高度な金融知識と高い応対品質が常に求められます。加えて、採用難や離職率の高さ、人材育成の負担などが業務効率の低下につながり、顧客とオペレーター双方の満足度を下げる要因となります。こうした課題を解決するため、金融機関では AI などの最新技術を活用して業務を効率化し、従業員の満足度、顧客の利便性や満足度 (CS)、CX を向上させる取り組みが求められています。

生成 AI が回答を作成・提示するチャットボットが登場し、チャットボットが「分からない」と回答する問題は解消されるようになりました。一方で、生成 AI は必ず回答を生成する特性上、誤った回答 (ハルシネーション) が発生するため、企業としては対策が必要です。生成 AI を活用したシステム活用を検討する一方で、みずほ証券では、金融機関として、正確な情報を顧客へ提示するため、より確実な回答を提示できるシステムの構築を求めています。

こうした背景から、モビルスとみずほ証券では「MOBI BOT AI Vector Search」の導入に向けて、2025 年 6 月から 1 カ月にわたり β 版でのテスト運用を実施しました。その結果、高い検索精度で FAQ から正確に回答を提示でき、コンタクトセンターの業務効率化も実現できることが確認できたため、ベクトル検索型チャットボットへの正式導入に至りました。

■ 新機能「MOBI BOT AI Vector Search」の特徴

「MOBI BOT AI Vector Search」は、ベクトル検索型チャットボットです。同義語・表記ゆれについて自動的に対応することで、顧客が入力した自然な文章に対して、意味の近い FAQ を的確に検索し提示します。

従来の機械学習のチャットボットは検索精度に課題がありました。入力した言葉が FAQ の単語と異なると回答が表示されず、顧客は望む情報が得られないためチャットボットで自己解決ができませんでした。そのため、問い合わせを途中で終了したり、有人対応窓口へ問い合わせたりするケースがありました。

一方、本機能ではベクトル検索による高度な検索を行います。顧客の曖昧な表現や類似語にも対応し、正確かつ網羅的に回答を提示します。顧客はチャットボットに質問をするだけで、的確な回答がすぐに得られるため、ストレスなく問い合わせを完了できます。また、登録された FAQ の根拠が提示されるため、誤った回答 (ハルシネーション) が発生せず、信頼性の高い情報を得ることができます。加えて、AI に対して質問例を追加学習させることなどが不要なため、メンテナンスが省力化でき、システム担当者の負担削減が可能です。

このように、「MOBI BOT AI Vector Search」は、顧客にとってはストレスの少ないスムーズな応対を実現し、企業にとっては正確な情報提供と運用・保守などの手間を削減することができる機能です。

今までのチャットボットでよくあるケース	MOBI BOT AI Vector Searchで実現する理想例
問い合わせ内容と登録しているタグやFAQが一致しないと回答できず、結果オペレーターが対応しなければいけないケースがあった  プランを変更したいけどどうすればいいでしょうか？ キーワードには「契約変更」と「プラン確認」はあるが「プランを変更」に該当するものがない 回答がありませんでした。ほかの質問か問い合わせフォームからお問い合わせください。	問い合わせ内容が完全一致なくても AI の方で意味や意図を理解し類似した回答を提示  プランを変更したいけどどうすればいいでしょうか？ 「プランを変更したい」と、「契約変更」「プラン確認」「解約・休止」をベクトル検索し、意味が近いと判断 次の中から近い内容がありますか。 「契約変更」「プラン確認」「解約休止手続き」
一致率を高くするためにはタグやQ&Aの更新が常に必要	類似回答を提示するためハルシネーションも発生しないのが特徴

従来のチャットボットと「MOBI BOT AI Vector Search」との比較

●AI が自然文で高精度検索し、顧客の自己解決を促進。問い合わせ件数の削減でオペレーター負荷軽減も
顧客は自然な文章を入力しても高い精度で検索結果を確認できます。問い合わせ内容と単語が完全一致しなくても、AI が自然な説明や長文から意図を正確に読み取り、該当する FAQ 候補を提示します。顧客は回答が見つけやすくなり、迅速な自己解決が可能になりました。

●生成 AI による誤回答(ハルシネーション)なく、信頼度の高い情報を提示
本機能は AI が回答を作成するのではなく、登録された FAQ の根拠から質問に近い回答候補を提示します。そのため、ハルシネーションが発生せず、信頼性の高い情報を提示します。

●チャットボットの運用やデータのこまめな更新が不要になり、システム担当者の手間を削減
既存の FAQ データをそのまま移行するだけで、意図理解とベクトル検索による高度な検索機能を利用できます。同義語・表記ゆれに自動的に対応するため、AI が意味や意図を理解するための FAQ の類似質問例の登録などの運用作業が不要になり、メンテナンスの工程を削減します。



「MOBI BOT AI Vector Search」の操作画面イメージ

■ 導入の概要

みずほ証券は、Web サイトにベクトル検索型チャットボット「MOBI BOT AI Vector Search」を導入しました。「MOBI BOT AI Vector Search」は、同義語・表記ゆれに自動で対応し、顧客が入力した自然な文章に対して、意味の近い FAQ を的確に検索するチャットボットです。従来のチャットボットでは難しかった、曖昧な単語や FAQ に一致しない単語が入力されたり、質問が長文で入力された場合でも、AI が意図を理解して FAQ から最適な回答を検索・提示します。

これにより、顧客はチャットボットに質問をするだけで、正確な回答がスムーズに得られるようになりました。チャットボット内で問い合わせが完結でき、問い合わせの手間が削減されます。

一方、コンタクトセンターにとっては、チャットボットの回答精度が向上し顧客の自己解決率が上がることで、有人才オペレーターの応対数が低減し、高度な応対に注力できるようになりました。システム運用においても、メンテナンス対応や工数が削減されることで、業務効率を向上させることが可能となりました。



みずほ証券のお問い合わせページ

■ 今後の展望

みずほ証券では、チャットボットの正答率について高い目標を設定し、顧客の自己解決の推進を掲げています。簡単な問い合わせ対応をチャットボットに任せることで、コンタクトセンターの労働力不足を改善し、省人化や業務効率化を図ります。創出される時間と人手で、人にしかできない高度な問い合わせ対応を実現し、より快適で質の高い問い合わせ体験を提供していく予定です。ヒト×デジタルでそれぞれの特徴・強みを組み合わせ、みずほ証券全体でより一層の利便性と CX の向上、顧客とオペレーター双方の満足度の向上を実現していきます。

モビルスは、「MOBI BOT AI Vector Search」をはじめとする CX ソリューションの提供を通じて、みずほ証券のめざす CS、CX の向上を支援してまいります。

■ みずほ証券株式会社 ダイレクトチャネル事業部 海老原 聡さま 林 麗子さま コメント



「MOBI BOT AI Vector Search」の導入により、チャットボットで多くのお問い合わせにスムーズに対応でき、お客さまはストレスなく自己解決いただけると期待しています。併せて、有人対応が必要な方につながりやすい窓口を整えることで、オペレーターが一人ひとりのお客さまに確りと向き合う時間を確保し、より丁寧で細やかなサービスの提供につなげてまいります。安心してご利用いただける環境の整備を進め、CX の向上をめざします。

■ MOBI BOT について

チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」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ます。有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」との連携で利用者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>

■ みずほ証券株式会社について

名称: みずほ証券株式会社

代表者: 取締役社長 浜本 吉郎

本店所在地: 東京都千代田区大手町 1-5-1 大手町ファーストスクエア

創立: 1917 年 7 月

事業内容: 金融商品取引業

公式 HP: <https://www.mizuho-sc.com/index.html>

■ 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 社以上に導入されています。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