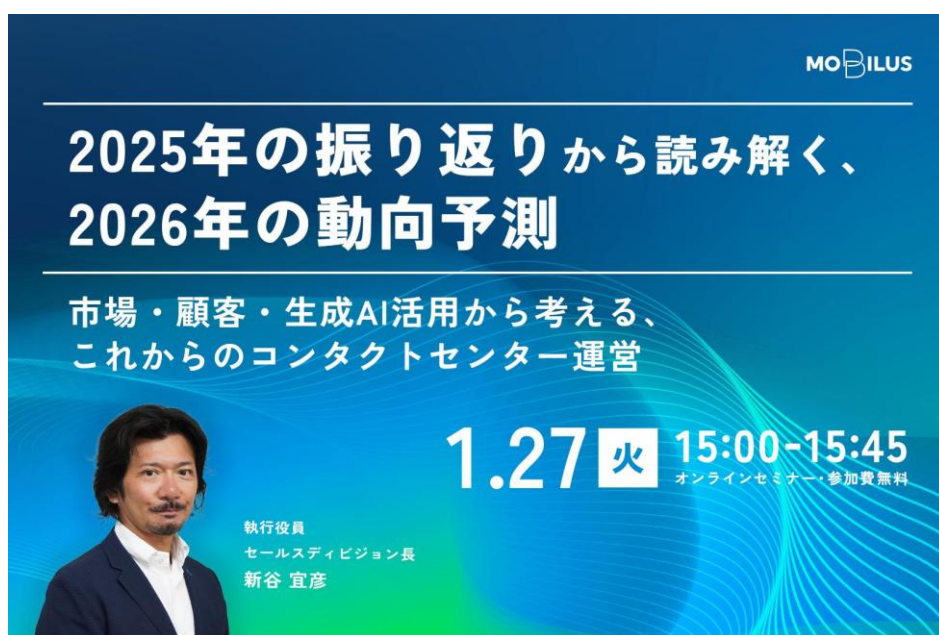


モビルス株式会社
2026年1月20日

1/27(火)オンラインセミナー

【2025年の振り返りから読み解く、2026年の動向予測～市場・顧客・生成AI活用から考える、これからのコンタクトセンター運営～】開催のお知らせ

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、1月27日にオンラインセミナー「2025年の振り返りから読み解く、2026年の動向予測～市場・顧客・生成AI活用から考える、これからのコンタクトセンター運営～」を開催いたします。



2025年、コンタクトセンターを取り巻く環境は大きく変化しました。

人材確保の難化やコスト上昇が常態化する一方、顧客は問い合わせ前にデジタルチャネルを用いて自己解決を試みる行動が当たり前になっています。

さらに、生成AIの活用も現実的なテーマとして浸透し始めました。しかし、多くの現場では取り組みが部分最適にとどまり、運営全体や顧客体験のあり方を整理しきれていないのが実情です。

本セミナーでは、2025年の市場・顧客・生成AI活用の動きを振り返りながら、2026年に向けてコンタクトセンター運営に求められる視点を整理します。これからの取り組みを検討するための判断のヒントをお持ち帰りいただける内容です。

■開催概要

・日時

1月27日(火) 15:00～15:45

・プログラム

本セミナーでは、カスタマーサポート領域の業務改善や応対品質向上に関わられている方を対象に、下記のような内容を解説していく予定です。

1. 2025 年の振り返り ―コンタクトセンターを取り巻く環境変化
 2. 2026 年の動向予測 ―市場・顧客・テクノロジーはどう変わるのか
 3. これからのコンタクトセンター運営の考え方 ―2026 年に向けて押さえるべき視点
 4. 2025 年の振り返りから見えた課題と 2026 年に向けた展望
- ※セミナーの内容に関しましては、予告なく変更となる場合がありますので予めご了承ください。

・主催

モビルス株式会社

■ 受講申込・詳細

本セミナーの Web サイトにて詳細をご確認の上、お申込みください。

https://mobilus.co.jp/seminar/20260127?utm_source=pressrelease&utm_medium=pr

※一部の企業様(同業他社など)のお申込みは、弊社の判断によりお断りさせていただくことがあります。予め、ご了承ください。

・登壇者プロフィール



モビルス株式会社
執行役員 セールスディビジョン長 新谷 宜彦

1989 年に新卒で日本電信電話株式会社(NTT)に入社。入社以来長年にわたり通信システムの営業および開発業務に携わる。営業戦略部門において西日本エリア全域におけるマーケティング戦略策定業務に従事。その後、NTT マーケティングアクト ProCX において、コンタクトセンタービジネス等の BPO 業務に関する西日本エリアの事業統括責任者を歴任。また、デジタルプラットフォーム開発プロジェクト責任者として、全社における AI・DX 化を推進。2024 年 8 月にモビルスに参画。コンタクトセンター業界のプロフェッショナルとして、セールス部門を統括。

■ 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:代表取締役社長 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