

モビルス株式会社  
2026年4月30日

モビルスの AI を活用したベクトル検索型チャットボット  
「MOBI BOT AI Vector Search」、ファンケルグループのアテニアで導入  
～曖昧な質問でも高精度に回答し、問い合わせの自己解決を推進  
お客様とオペレーター双方の負担を軽減し、人件費高騰や人手不足問題の解決へ～

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、株式会社アテニア(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長:春田 康児、以下、アテニア)における、顧客対応品質の向上と問い合わせ業務の効率化を目的に、モビルスが提供するベクトル検索※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)」を導入したことをお知らせします。

「MOBI BOT AI Vector Search」は、AI が曖昧な質問にも高精度に回答できる点が特長で、「アテニア公式オンラインショップ」のよくある質問(FAQ)サイトや質問窓口のマイページでのチャットサポートに導入され、2026年3月より運用を開始しました。

なお、本導入に先立ち、グループ会社の株式会社ファンケルにおいて2025年12月に実施した実証実験(PoC)では、従来のチャットボットと比較して問い合わせ完了数が約2割向上しました※2。これによりお客様の自己解決が促進され、業務効率化に加え、お客様にとっても利便性の向上につながる効果が確認されたことから、アテニアでの正式導入に至りました。

モビルスは本導入を通じて、アテニアのお客様一人ひとりの疑問に対して最適な回答を即時に提示し、利便性と満足度を最大化させるとともに、コンタクトセンター業務のさらなる高度化を支援してまいります。

※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 モビルスの AI を活用したベクトル検索型チャットボット「MOBI BOT AI Vector Search」がファンケルで導入 実証実験では従来のチャットボットに比べ、問い合わせ完了数が約2割向上

2026年3月5日発表 <https://mobilus.co.jp/press-release/50744>

上質を、解放する。  
Attenir

MOBILUS



アテニア公式オンラインショップでのチャットボットの問い合わせ画面

## ■ 導入の背景について

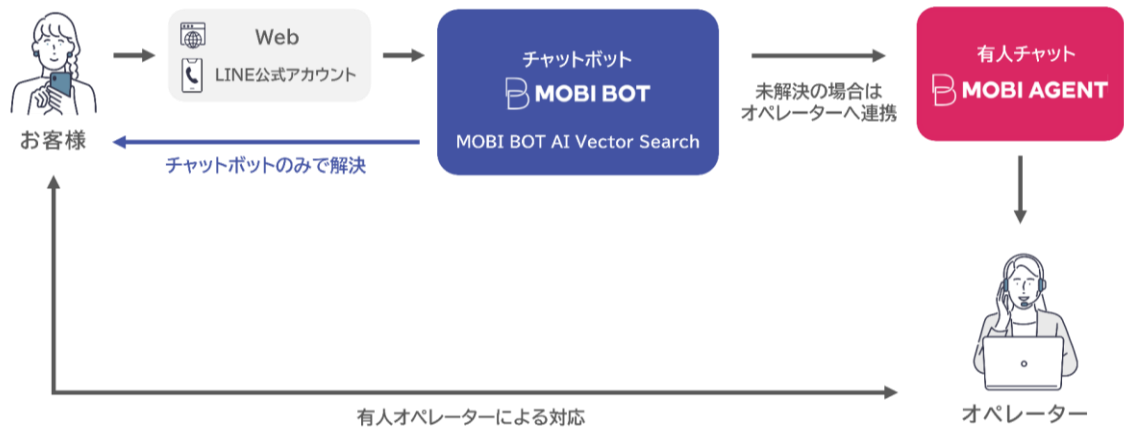
アテニアは大人女性のための、化粧品やサプリメント、ファッションアイテムなどを展開しています。「アテニア公式オンラインショップ」では、電話やメール、Webチャット、FAQなどの多様なチャネルを用意し、お客様が使いやすいサポート体制の構築を進めてきました。モバイルスではその実現に向け、アテニアのチャットボットにおけるFAQ更新の迅速化などを通じて、お客様の自己解決を促進してきました。

従来のチャットボットはキーワード一致型であったため、お客様が自由な文章で質問した場合や、FAQにない単語・類似語を用いた場合には、適切な回答を提示できず、自己解決に至らないケースが発生し課題となっていました。その結果、電話や有人チャットへの問い合わせが発生し、オペレーターの負荷増大につながっていました。さらに、人件費の高騰や人手不足を背景に、オペレーターの増員による対応強化には限界があり、新たな仕組みの導入が求められていました。

こうした背景からアテニアでは、お客様の自己解決を促進し、応対品質と業務効率化の向上を実現する高精度な回答提示が可能なチャットボットの導入が検討されていました。その中で、曖昧な表現にも対応できる、モバイルスの「MOBI BOT AI Vector Search」が候補に挙げられました。

2025年12月にグループ会社の株式会社ファンケルで実施した実証実験(PoC)では、「ファンケルオンライン」FAQサイトのチャットサポートとLINE公式アカウント「ファンケルカスタマーサポート」のチャットサポートにて、問い合わせ完了数が約2割向上し、お客様の自己解決が促進されるとともに、有人対応の削減など業務効率化の成果を確認しました。これを受け、ファンケルでの導入に続き、アテニアでも本導入に至りました。

## アテナアチャットボットを利用したお問い合わせの流れ



## アテナアでのチャットボットを利用したお問い合わせの流れ

### ■ 導入の概要

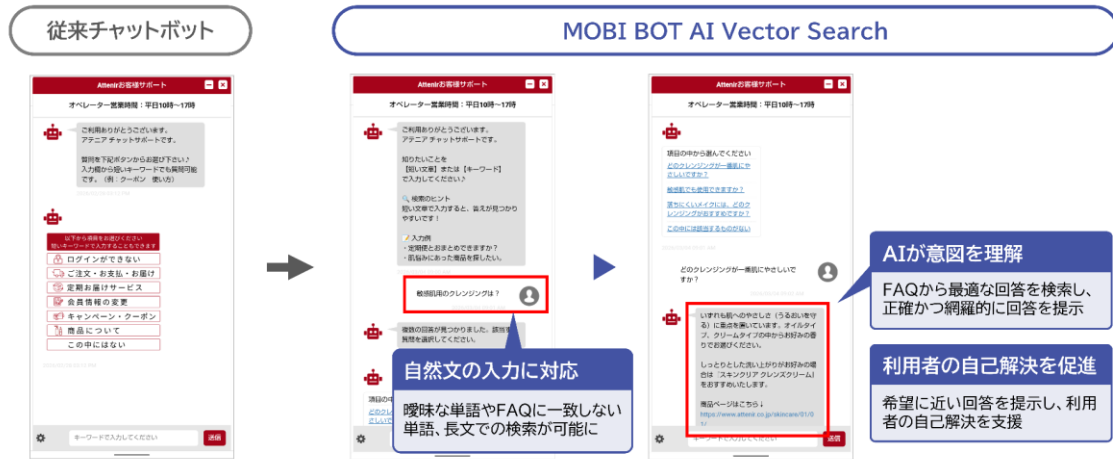
「MOBI BOT AI Vector Search」は、ベクトル検索により同義語や表記ゆれに対応し、自由入力による自然な文章の質問に対しても、意味の近い FAQ を高精度に検索・提示できる点が特長です。これにより、従来のチャットボットでは対応が難しかった、曖昧な表現や FAQ に一致しない単語、長文の質問であっても、AI が文脈を理解し、最適な回答を提示します。また、回答は登録された FAQ に基づくため、生成 AI 特有の誤回答(ハルシネーション)が発生せず、信頼性の高い情報提供が可能です。

「MOBI BOT AI Vector Search」は、アテナアの「アテナア公式オンラインショップ」の FAQ サイトや質問窓口のマイページのチャットサポートに導入されました。これにより、お客様からの定型的な問い合わせをチャットボットで完結できる環境が構築されました。また、お客様は入力した質問に対して、求めている情報を正確かつスムーズに受け取ることが可能となりました。

アテナアでは、これまでお客様からの問い合わせをチャットボットで受け付けていましたが、回答精度の向上による問い合わせ完了率の向上や、有人オペレーターへの連携数の減少が見込まれ、業務効率化と顧客利便性のさらなる向上が期待されています。

モビルスは、お客様一人ひとりに寄り添いながらさらなる顧客体験(CX)の向上を目指すアテナアのカスタマーサービス戦略を支えるビジネスパートナーとして、「MooA」などの CX ソリューションの提供を通じ、ファンケルグループ全体の CX の実現を継続的に支援してまいります。

## MOBI BOT AI Vector Searchの導入前後の改善比較



## MOBI BOT AI Vector Search の導入前後の改善比較

### ■ MOBI AGENT について

有人チャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント®)」は、チャットボットでは解決できない時にきめ細やかな利用者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(モビボット®)」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 AI Vector Search について

「MOBI BOT AI Vector Search(モビボット エーアイ ベクター サーチ)」は、問い合わせに含まれる「曖昧さ」や「表現の揺らぎ」を柔軟に捉え、検索精度を飛躍的に向上させます。FAQ 検索時、単語の不一致にも柔軟に応答。同義語や揺らぎのある単語を含む質問に対して的確な回答を提示することで、顧客の自己解決を支援します。さらに、回答は既存の FAQ から提示されるためハルシネーションリスクはゼロ。安定した検索精度で、チャットボット運用の管理工数を大幅に削減します。

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

### ■ 株式会社アテナについて

社名:株式会社アテナ

代表者:代表取締役社長 春田 康児

所在地:神奈川県横浜市中区山下町 89-1

事業内容:化粧品・サプリメントの製造・販売

設立:1989年2月

公式 HP:<https://www.attenir.co.jp/>

### ■ 株式会社ファンケルについて

社名:株式会社ファンケル

代表者:代表取締役 社長執行役員 三橋 英記

所在地:神奈川県横浜市中区山下町 89-1

事業内容:化粧品・健康食品の研究開発、製造および販売

設立:1981年8月

公式 HP:<https://www.fancl.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**