

モビルス株式会社
2026年5月21日

コンタクトセンターのオペレーション支援 AI「MooA」の新機能の提供開始 生成 AI による状態監視や応対ノウハウのナレッジ管理を強化し業務効率化を実現 ～ベテランのノウハウを自動で共有しカスハラ対策に活用、オペレーター離職抑止に寄与～

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、オペレーション支援 AI「MooA[®](ムーア)」機能群の、生成 AI を活用した、回答支援ダッシュボード「MooA CommNavi[®](ムーア コミュナビ)」と、ナレッジ管理システム「MooA KnowledgeBase[®](ムーア ナレッジベース)」において、新機能 6 種を 2026 年 5 月より順次提供開始します。

この度、提供を開始する新機能は、カスタマーハラスメント(カスハラ)対策や属人化しがちな応対ノウハウの資産化による、従業員保護の強化、応対品質の向上や業務の効率化を目的に開発しました。

「MooA CommNavi」では、管理者による従業員保護を支援する「リアルタイムモニタリング機能」や、応対記録を高速化する「音声認識エンジンの改良」、「メモテンプレート機能」を追加しました。

また「MooA KnowledgeBase」では、「ナレッジ検索機能」、生成 AI が応対ログからナレッジを自動抽出する「ナレッジエージェント機能」や、「ナレッジ管理機能」を実装しています。

これらの新機能により、オペレーターの心的負担軽減や、応対ノウハウといったナレッジを生成 AI で効率的に更新・蓄積する体制を構築し、コンタクトセンター運営の効率化と迅速に解決できる問い合わせ窓口の実現を支援します。



■ 開発の背景

近年、「カスハラ」が深刻な社会問題となっています。2026 年 10 月 1 日からは企業に対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が施行されるなど、社会全体での改善の取り組みが進んでいます。

顧客対応の最前線であるコンタクトセンターでは、採用難や育成遅滞により慢性的な人手不足が深刻化しています。さらに過度な要求を伴うカスハラがオペレーターにとって大きな精神的負担となり、離職を加速させる要因となっています。現場では、ベテランのコツや応対ログに眠る「暗黙知」が資産として組織に共有・蓄積されず、新人が育つ前に離職してしまう「ナレッジの断絶」が課題となっています。また、人手による登録・更新が中心だったため、サービス追加などの情報更新に管理が追いつかず、利用者やオペレーターが検索しても正解に辿り着けずに最適な回答を提示できないケースもありました。

こうした背景から、モビルスは、これまでの「効率性」「有効性」「運用性」に、生成 AI による「循環性」を加えた 4 軸の整理が必要であると判断し、オペレーター保護や業務改善に加えて、「暗黙知」を自動で「形式知化」し、経験によらない活用を可能にする機能の開発に取り組んできましたが、この度、生成 AI を活用した新機能として提供を開始しました。

■ 新機能の概要

「MooA」は、モビルスが独自開発するオペレーション支援 AI で、コンタクトセンターのオペレーターやスーパーバイザーの業務をサポートする AI システムです。生成 AI を活用した音声認識機能、データ生成機能、ナレッジ活用など様々な機能で後処理業務の削減、コンタクトの業務の効率化や CX の向上を実現します。

〈新機能・新性能の詳細〉

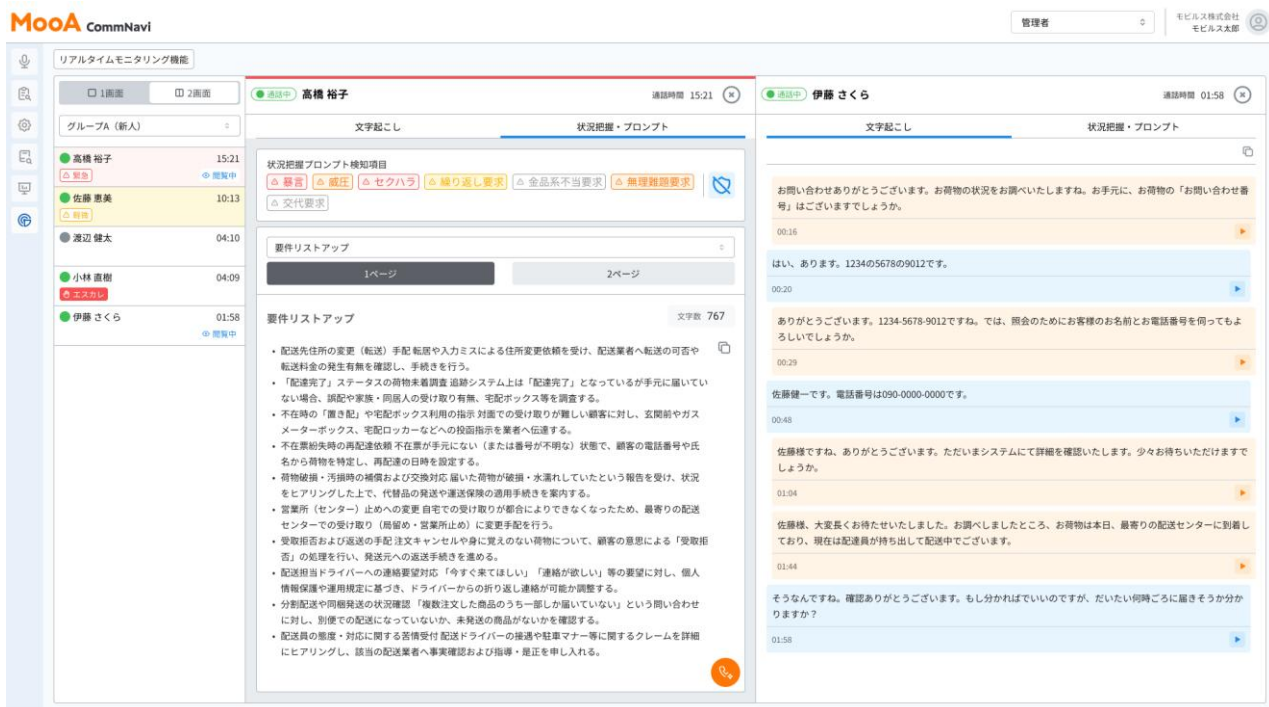
・オペレーターダッシュボード「MooA CommNavi」

「MooA CommNavi」は、AI がリアルタイムで音声認識し文字起こしを行い、生成 AI が話者特定と文脈理解、要約をすることでオペレーター回答を支援するダッシュボードです。これに、以下 3 つの新機能が搭載されます。

(1)リアルタイムモニタリング機能

生成 AI が通話内容からカスハラ予兆などの状態監視し、管理者のフォローを支援、オペレーターの心的負担を軽減

管理者(スーパーバイザー)は生成 AI による指示(プロンプト)実行で、通話状況を解析し、7つの状態(暴言・威圧・セクシャルハラスメント(セクハラ)・繰り返し要求・金品不当要求・無理難題・交代要求)を早期発見できるようになりました。リモート環境下でも、スーパーバイザーによる適切な介入やフォローが可能になり、オペレーターの孤立を防ぎ、心理的負担を軽減します。

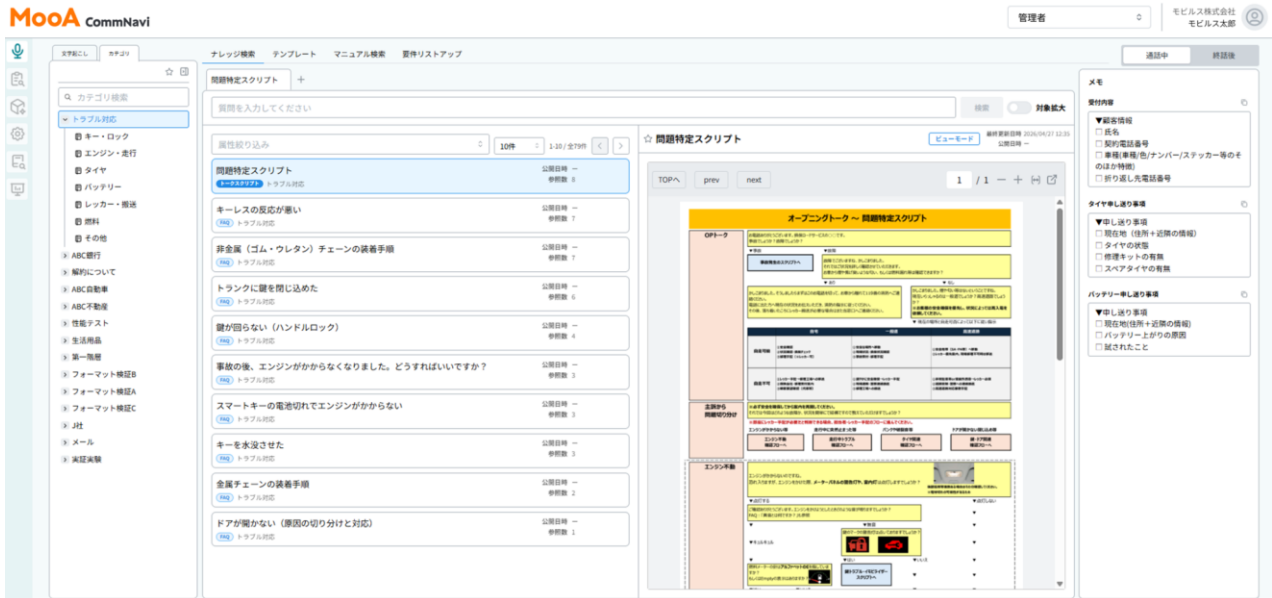


「リアルタイムモニタリング機能」操作画面イメージ

(2)メモテンプレート機能

業務別スクリプトとメモ枠を連動し後処理時間の短縮と品質を向上

修理や商品などカテゴリに特化した初期ナレッジ(トークスクリプト)と連携し、メモ枠の設定・表示ができます。オペレーターが通話中にカテゴリを選択すると、トークスクリプトとメモが表示されます。メモは通話記録として顧客管理システム(CRM※1)の入力に活用できるほか、カテゴリ専門の要約作成プロンプト(生成 AI への指示)利用で経験やスキルによらない業務にフィットした要約ができるため、オペレーターによる記録の手直しが発生せず平均後処理時間(ACW※2)を短縮します。



「メモプレート機能」の操作イメージ

(3) 音声認識エンジンの改良

認識速度を60%短縮し、リアルタイムに近い迅速な顧客応対を実現

モビルス独自開発の音声処理機能を搭載したことで、文字起こしの速度を改善し、応答のタイムラグを60%削減しました。これにより、リアルタイムに近い通話記録の可視化が可能になり、オペレーターはより迅速な顧客応対ができるようになりました。

※1 CRM(Customer Relationship Management):顧客関係管理のことで、企業が顧客と良好な関係性を築き、継続していくための顧客管理を指す。一般的にCRMツールをCRMと称す。

※2 ACW(After Call Work):顧客からの問い合わせ内容などをまとめ、専用システムへ記録入力する業務のこと。

・AIナレッジシステム「MooA KnowledgeBase」

「MooA KnowledgeBase」は、コンタクトセンターで日々蓄積される応対ログやFAQ、マニュアルなどの情報を生成AIが自動で照合し、常に最新状態のナレッジを維持できるAIナレッジシステムです。これに以下の3つの新機能が搭載されます。

(4) ナレッジ検索機能

AIがナレッジを統合、回答生成し応対業務を効率化。全チャネルで一貫した回答提供で利用者の自己解決を支援。応対ログやドキュメントといった社内ナレッジやWebサイト上のFAQなどからナレッジを集約して検索し、検索結果を大型言語モデル(LLM)で生成します。応対案やメール回答案に利用でき、オペレーターの応対を支援します。「MooA CommNavi」とベクトル検索※3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)」や、FAQとの連携も可能です。ベクトル検索、ツリー構造でナレッジを分類するカテゴリ検索などをAPI※4で提供します。

チャットボットとFAQをAPI連携することで、ボットや有人チャットやFAQといった各チャネルでナレッジを連携できるようになります。これにより、利用者はチャネルを問わず、最新かつ均質な回答を得ることができ、迅速な自己解決が可能になります。

※3 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。

※4 API(Application Programming Interface):異なるソフトウェアやWebサービス間で機能やデータを共有・統合する仕組みのこと。



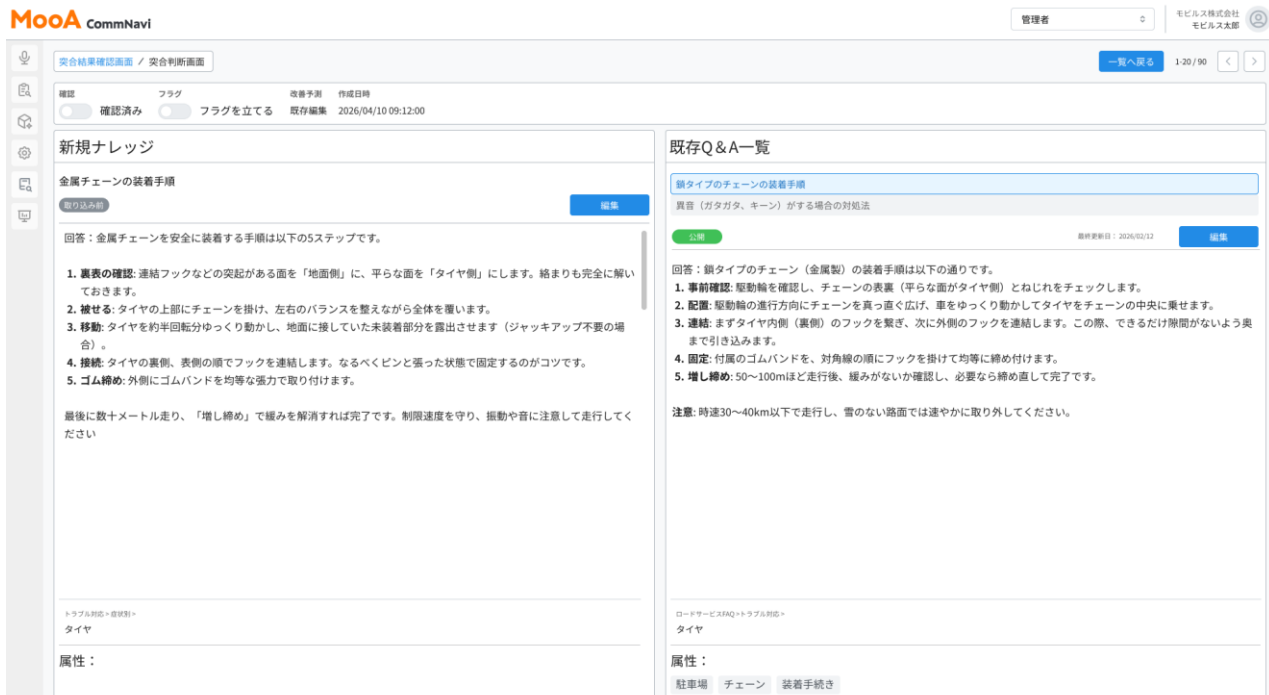
「ナレッジ検索機能」の操作画面

(5) ナレッジエージェント機能

AIが対応ログから最新ナレッジを自動生成。迅速な回答支援と運用効率化を促進

生成 AI が有人チャネルの対応ログや企業内で保存されている暗黙知としての対応ログやドキュメントから、生成 AI にとって効果的に活用できる状態にする AI-Ready(エーアイレディ※5)なナレッジを抽出・作成します。加えて、生成 AI 特有の誤回答(ハルシネーション)制御で、正確な回答案が即座に作成・提示されるため、オペレーターは迅速かつ的確な対応が可能になります。生成 AI が作成したナレッジは、既存ナレッジとの重複や未知の内容かを判断する機能によって常に最新化・最適化が保たれ、「FAQ のナレッジが古く解決できない」という課題が解消されます。従来、管理者の負荷だったメンテナンス運用が、生成 AI によるナレッジ更新作業で効率化されることで、高品質なナレッジが循環し、回答品質を向上します。

※5 AI-Ready: AI が効果的に活用できる状態を指し、特に「AI-Ready なデータ」とは、AI が正しく理解・活用できる形に整理・整備されたデータのこと。



「ナレッジエージェント機能」の操作画面

(6)ナレッジ管理機能

カスタマーサポート業務で一般的なFAQ形式のデータ登録、既存FAQシステムとの連携やデータ移行に対応しています。登録はナレッジ作成エディタだけでなく、CSVでの一括取り込みやPDFのビューアー表示に対応しています。

ナレッジ管理機能ではナレッジ連携機能として、2つのオプションを提供します。

・MooA CommNavi テンプレートオプション

「CommNavi」において、スクリプトやテンプレートの活用で、後処理時間の効率化と対応品質の向上を支援します。

・MooA CommNavi KnowledgeBase オプション

オペレーターは、対応中に「KnowledgeBase」画面へ移動することなく「MooA CommNavi」画面上で全機能を利用することができます。迅速な検索と回答作成が可能になり、対応業務が効率化されます。

オペレーション支援 AI「MooA」サービス URL: <https://mobilus.co.jp/service/mooa>

■ 今後の展望

モビルスは、2027年度内に「MooA」の50社以上への導入を目指します。これに向け、2026年夏には主要2サービスのさらなる機能拡充を予定しています。「MooA CommNavi」では、高度な業務特化型プロンプトの実行機能や、業界・業務別の専門プロンプトのラインナップ拡充を推進します。また、「MooA KnowledgeBase」では、キーワードから情報を即座に探せる「全文検索機能」を新たに提供し、検索性を高めます。

モビルスは、生成AIを中心とした新しいテクノロジーを通じて、業務効率化にとどまらないCX・対応品質の向上を支援し、企業の収益最大化に貢献してまいります。

■ 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®(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: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