

モビルス株式会社
2026年5月26日

モビルス、生成 AI 活用の新機能「RAG 型チャットボット」の提供を開始 ハルシネーション抑制で回答候補の精度向上、利用者の自己解決をよりスムーズに ～テクノロジーで応対品質と顧客体験を向上、次世代型コンタクトセンターの運営を支援～

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、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」の新機能である生成 AI を活用した RAG^{※1} 型チャットボット「MOBI BOT RAG Answer Management(モビボット ラグ アンサー マネジメント)」を開発し、2026年5月26日より提供を開始したことをお知らせします。本機能の提供は、回答精度を高め、利用者の自己解決の向上やオペレーターの応対業務の負荷軽減を目的にしています。

「MOBI BOT RAG Answer Management」は、よくある質問(FAQ)など複数のナレッジをもとに、生成 AI が回答を自動生成する AI チャットボットです。生成 AI による不確かな回答の生成・提示を抑制するハルシネーション対策を備えるほか、生成 AI による回答生成を行わないケースにも対応します。これにより、利用者が複数のナレッジを読み比べる手間を省き、安全かつ迅速な自己解決を実現します。モビルスは、本サービスの提供を通じて、業務効率や応対品質の改善によって顧客満足度を高め、顧客体験(CX)を向上させる次世代コンタクトセンターの運営を支援してまいります。

※1 RAG(Retrieval-Augmented Generation:検索拡張生成):大規模言語モデル(LLM)によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。



■ 開発の背景

総務省の2026年4月の発表によると、15～64歳人口は前年同月比20万人減の7,354万人と減少が続いています。少子高齢化による労働力不足はコンタクトセンター業界でも深刻で、採用難や育成の遅れに加え、高度化・多様化する顧客ニーズへの対応が大きな課題となっています。こうした背景から、限られたリソースで応対品質を高め、持続可能な運営を実現するために生成 AI 活用サービスの開発・導入が急がれています。

モビルスはこの課題解決のため、利用者の問い合わせに対して、生成 AI が FAQ など複数のナレッジをもとに回答候補を自動生成する「RAG 型チャットボット」の開発を進めてきましたが、この度、「MOBI BOT」の新機能である生成 AI を活用した RAG 型チャットボット「MOBI BOT RAG Answer Management」を開発し、2026年5月26日より提供を開始しました。

※2 総務省統計局 人口推計(2025年(令和7年)11月令和2年国勢調査を基準とする確定値、2026年(令和8年)4月概算値)(2026年4月20日公表)

<https://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/202604.pdf>

■ 新機能の概要

・RAG 型チャットボット「MOBI BOT RAG Answer Management」

「MOBI BOT RAG Answer Management」は、生成 AI が FAQ などに蓄積されたナレッジに基づき回答を自動生成する AI チャットボットです。従来の機械学習型チャットボット※3 は利用者の質問に類似した FAQ から回答候補を提示するため、利用者は提示された複数の候補の中から、自分の知りたい情報を読み取って探す必要がありました。一方、「MOBI BOT RAG Answer Management」は、複数のナレッジを読み込み、内容を組み合わせることで利用者の望む候補を即座に作成し提示します。これにより、利用者は回答候補を探す手間がなくなることで自己解決が促進されるため、オペレーターに問い合わせる手間が削減されます。また、オペレーターは、自動応答による利用者の自己解決率が向上することで有人対応数が減少することから、問い合わせの負担が軽減されます。

※3 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。

<機能詳細>

・ハルシネーション対策

ハルシネーションを抑制しながら利用者の望む正確な情報を即座に提示し、自己解決率を向上

回答の根拠となるナレッジがない場合は生成 AI の回答を採用せず、予め用意された「正しい案内メッセージ」を利用者に提示します。生成 AI 特有の誤回答(ハルシネーション)による誤った情報を伝えるリスクを防ぐことで、利用者の自己解決を推進します。

・選出モード(ハルシネーション回避モード)

選出モードでハルシネーションを排除し、顧客への確かな情報提示と快適な問い合わせ体験を提供

生成 AI による回答生成では、厳密なプロンプト制限をしても、ハルシネーションが発生することがあります。利用者の質問に対して明確な回答候補を提示できず、回答の生成・提示を望まない場合には、「選出モード」が利用可能です。「選出モード」では、管理者は AI に対して複数の候補ナレッジから最適なナレッジを検索・選択して、選択したナレッジを利用者に提示することが可能です。これにより、物理的にハルシネーションを排除しながら、利用者の自己解決に役立つナレッジのみを提示することができます。「ハルシネーション対策」と合わせて、利用者は確かな情報を得られることで自己解決につながり、スムーズで快適な問い合わせ体験を得ることができます。

・プロンプト独自編集

プロンプトの編集・管理を容易にし、高度化する管理者のカスタマーサポート業務の負担を軽減

モビルスが提供する編集用のプロンプト(生成 AI への指示)について、管理画面上での自由な編集や世代(リビジョン)管理が可能です。これにより、プロンプト作成や管理に不慣れな管理者にとってもプロンプト利用や管理が容易になり、高度化する管理者のカスタマーサポート業務を効率化し負担を軽減します。

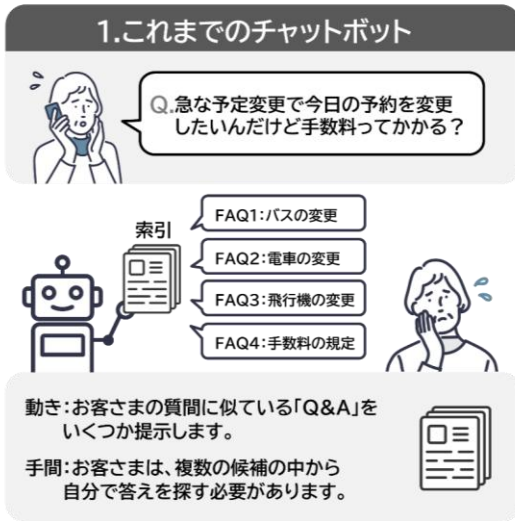
・チューニング機能

対話分析と改善で自己解決を促進。コンタクトセンターの生産性と顧客満足度を向上

利用者との対話結果を分析し、継続的なチャットボットの回答精度を高めるチューニングや改善サイクルの構築が可能になります。利用者が自己解決に至らなかった要因を深掘りすることで、チャットボットの応対品質を継続的に改善します。利用者の自己解決率の向上によって、コンタクトセンター全体の生産性と顧客満足度を高める持続可能な運営を実現します。

これまでのチャットボットと、新機能(RAG Answer Management)の違い

1.これまでのチャットボット



Q.急な予定変更で今日の予約を変更したいんだけど手数料ってかかる？

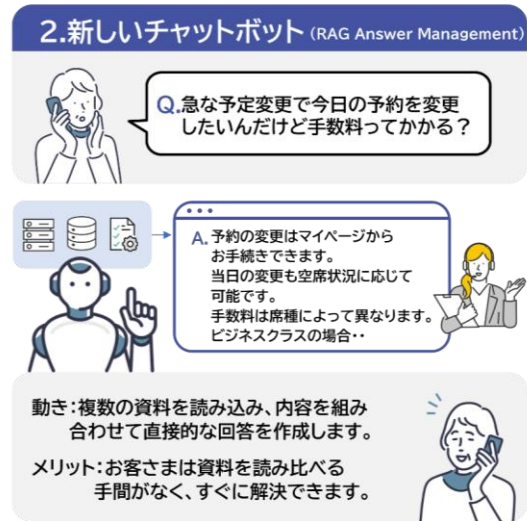
索引

- FAQ1:バスの変更
- FAQ2:電車の変更
- FAQ3:飛行機の変更
- FAQ4:手数料の規定

動き:お客さまの質問に似ている「Q&A」をいくつか提示します。

手間:お客さまは、複数の候補の中から自分で答えを探す必要があります。

2.新しいチャットボット (RAG Answer Management)



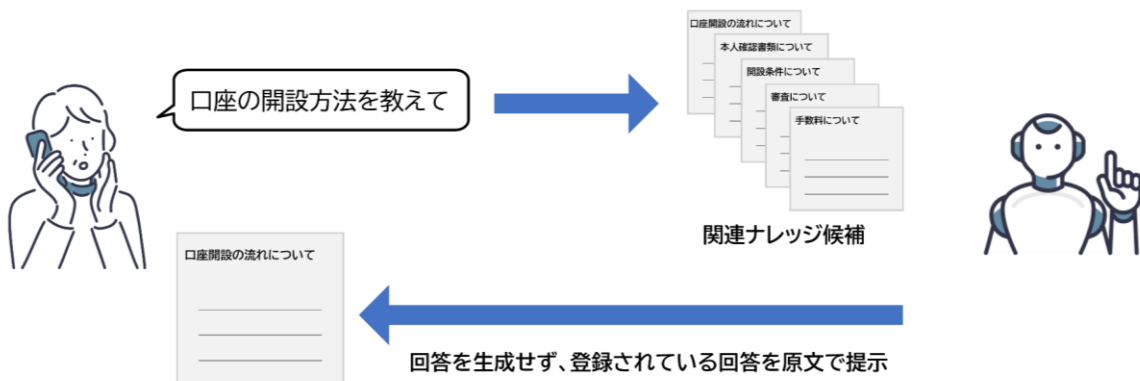
Q.急な予定変更で今日の予約を変更したいんだけど手数料ってかかる？

A. 予約の変更はマイページからお手続きできます。当日の変更も空席状況に応じて可能です。手数料は席種によって異なります。ビジネスクラスの場合…

動き:複数の資料を読み込み、内容を組み合わせる直接的な回答を作成します。

メリット:お客さまは資料を読み比べる手間がなく、すぐに解決できます。

「MOBI BOT RAG Answer Management」の選出モード(ハルシネーション回避モード)のイメージ画像



このように、生成 AI を活用したチャットボットを利用することで、慢性的なオペレーター不足の補完や高度化する管理者の業務負担を軽減することが可能です。生成 AI が 24 時間 365 日対応することで顧客満足度を向上させるとともに、対応品質の均一化・安定化を実現します。また、採用・教育にかかるコストを削減できるほか、これまでオペレーターが担っていた一次対応業務を生成 AI に委ねることで、オペレーターをより付加価値の高い業務へ専念させることが可能になります。

チャットボット「MOBI BOT」サービス URL: <https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ 今後の展望

モビルスは、最新の AI 技術を駆使したサービス提供で、オペレーターの負荷軽減と顧客体験の向上を両立する、次世代のコンタクトセンター運営支援につなげます。

今後は、一つのやり取りの中で生成 AI を複数回連動させ、より自律的(エージェントック)に動作する高度な改修や、企業ごとに細かい設定ができるカスタムガードレール^{※4}の実装を予定しています。また、「MOBI BOT RAG Answer Management」においては、Web データソース^{※5}への対応といった追加機能の提供も予定しています。

モビルスは、生成 AI を活用したこれらのソリューションの提供を通じて、顧客満足度や対応品質を高めるクライアント企業の次世代型コンタクトセンター運営の支援、ならびにより一層の顧客体験(CX)の向上を支援してまいります。

※4 カスタムガードレール:主に生成 AI(大規模言語モデル(LLM))アプリケーションにおいて、企業や開発者が独自のルールやポリシーに基づいて、AI への指示(プロンプト)と出力(レスポンス)を安全に監視・制御するための仕組みのこと。

※5 Web データソース:インターネット上の Web サイト、API、データベースなど、分析やシステム開発に必要なデータが提供・格納されている「情報源」のこと。

■ 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、一步先行く 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