

モビルス株式会社
2026年6月26日

山陰合同銀行、コンタクトセンターにモビルスの6つのソリューションを導入 オペレーション支援 AI 等で、有人チャット応答率 99%、問題解決率約 90%に ～創出した時間で営業活動、収益拡大を担う「プロフィットセンター」への転換を目指す～

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、株式会社山陰合同銀行(本店:島根県松江市、取締役頭取:吉川 浩、以下、山陰合同銀行)が、モビルスが提供する有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」や、生成 AI を活用したオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」、ビジュアル IVR※1「Visual IVR(ビジュアル アイブイアール)」、チャット上で個人情報情報を安全に扱う「Secure Path®(セキュアパス)」等のソリューションを、Web サイトおよびコンタクトセンターの問い合わせ窓口を導入し、2025年3月から運用を開始していることをお知らせします。

本導入により、山陰合同銀行は、有人チャット窓口の新設といったチャネル拡充や、最適なチャネルへ案内する導線整備を図り、コンタクトセンター運用を刷新しました。これにより、有人チャットでは月間 500 件にのぼる問い合わせについて、応答率※2 99%、問題解決率約 90%を実現しました。さらに、Web サイトでのガイダンスメニューの案内や、高セキュリティ環境下でのチャット利用による本人確認といった DX 化でデジタルチャネルの利便性向上を図り、顧客満足度や CX の向上を実現しています。

※1 ビジュアル IVR:電話の自動音声ガイダンスをスマートフォンなどの画面のメニューで可視化し、顧客をチャットボットや Web サイトへ誘導するシステムのこと。

※2 応答率:顧客がチャットルームから離脱した件数(放棄数)を有人対応件数で割った「放棄率」を算出し、100%から差し引いた数値のこと(算出元:山陰合同銀行)。



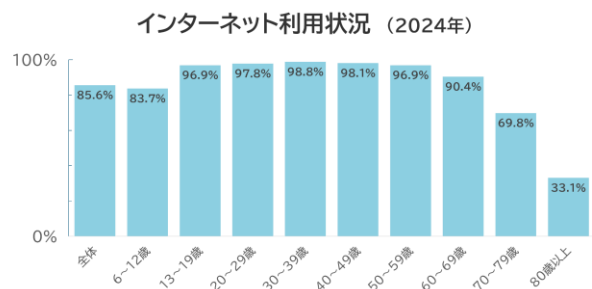
ごうぎん

MOBILUS

■ 導入の背景

総務省が 2024 年に発表した「通信利用動向調査※3」によると、13～69 歳の各年齢階層でネット利用率は 9 割を超え、インターネットは日常生活に不可欠な手段となっています。

山陰合同銀行では DX 戦略として「オムニチャネルプロジェクト」を掲げ、対面とデジタルを融合させた取り組みを推進しています。一般に銀行は、預金やローン、各種手続きなど多岐にわたる商品を扱うため、Web サイトの情報が膨大になりがちです。山陰合同銀行においても、顧客が自力で回答に辿り着けず適切な窓口へ誘導しきれないという導線上の課題があり、最適化が急がれていました。また、20～30 代を中心に高まるオンライン解決ニーズへの対応や、月間約 2 万件にのぼる受電負荷の軽減も課題となっていました。



こうした背景から、山陰合同銀行は単なるシステムの更改に留まらず、導線設計や生成 AI 活用を見据え、コンタクトセンターの刷新に着手しました。具体的には、有人チャット窓口の新設、チャット上で個人情報情報を安全に取り扱うためのセキュリティ機能、Web サイトで最適な窓口を案内するビジュアル IVR、終話後の後処理業務を効率化する生成 AI 等の導入を検討しました。その結果、モビルスのソリューションがデジタルチャネルでの自己解決促進と業務の効率化が図れ、オムニチャネル化と CX 向上を実現できると判断し、導入を決定しました。山陰合同銀行は本ソリュー

ションを Web サイトやコンタクトセンターに導入し、2025 年 3 月より運用を開始しています。

※3 出典:令和 6 年通信利用動向調査 https://www.soumu.go.jp/main_content/001011527.pdf

■ 導入の概要

山陰合同銀行は、有人チャット「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT (モビボット®)」、オペレーション支援 AI「MooA」、ビジュアル IVR「Visual IVR」、チャットサポートにおけるセキュリティ機能群で、PCI DSS^{※4} に準拠しチャット上で個人情報を安全に扱う「Secure Path」と、二段階認証機能「Secure MFA (セキュア エムエフエー)」の 6 つのソリューションを、Web サイトやコンタクトセンターに導入しました。

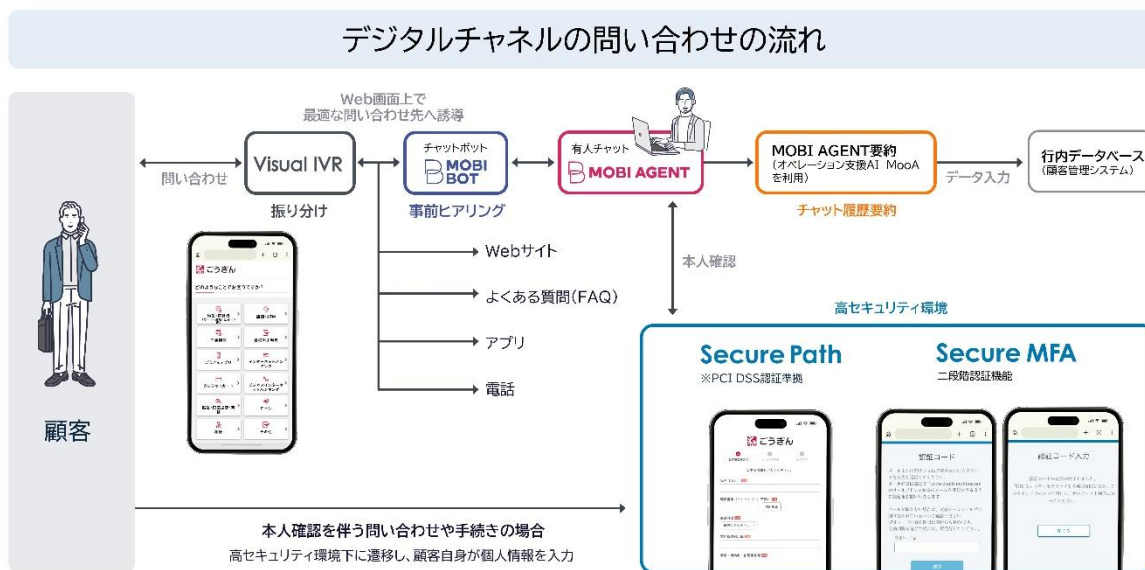
・Web サイトに「Visual IVR」でガイダンスメニューを表示。問い合わせ内容を顧客自身が選択し、その内容から適した各チャネル(Web サイト、有人チャット、よくある質問(FAQ)、アプリ、電話)への遷移ができるように導線を整備

・有人チャット窓口を新設。有人チャット「MOBI AGENT」、チャットボット「MOBI BOT」、チャットサポートの運用におけるセキュリティリスクに対応した本人確認や個人情報を安全に取り扱う「Secure Path」と二段階認証機能「Secure MFA」を連携し、高セキュリティ環境での個人認証が可能なチャット窓口を実現

・オペレーション支援 AI「MooA」と「MOBI AGENT」の連携により、有人チャット対応後の対応履歴を生成 AI が自動で要約し、カテゴリー分類を行うことで、オペレーターの平均後処理時間(ACW)^{※5}を軽減

※4 「PCI DSS」認証は、加盟店やサービスプロバイダにおいて、クレジットカード会員データの安全な取扱いを目的として策定された、クレジットカード業界のセキュリティ基準です。「PCI DSS」遵守では、他の個人情報保護制度と比べ、具体的なセキュリティポリシーの策定が求められます。クラッカー等による不正アクセスからサイトを保護し、サイトの改ざんや悪用、情報盗用などのリスクを低減します。

※5 ACW(After Call Work):利用者からの問い合わせ内容などを対応後にまとめ、専用システムへ記録入力する業務のこと。



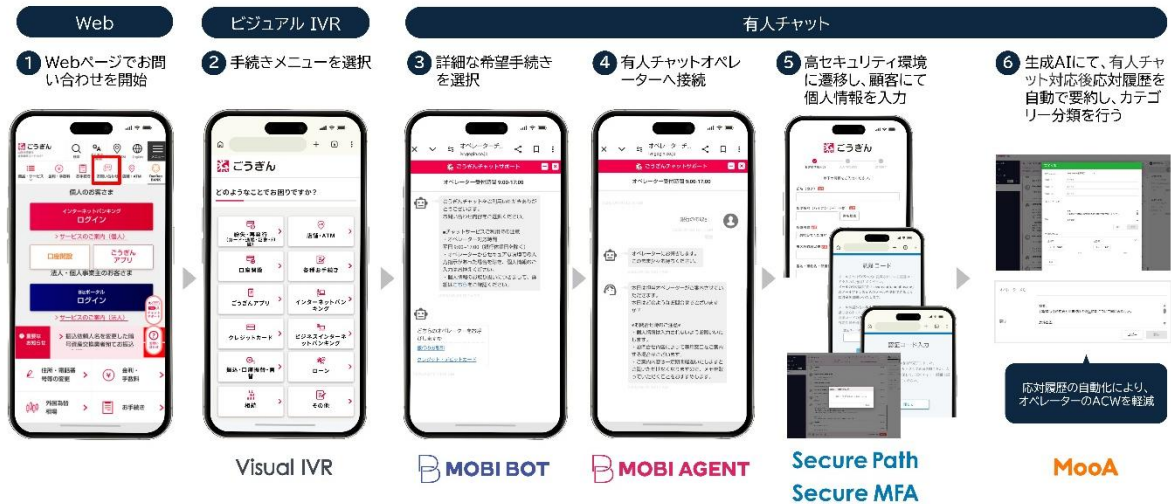
Web サイトを起点としたデジタルチャネルの問い合わせの流れ

<本人特定を含むチャット窓口利用の流れ>

- ①顧客が山陰合同銀行の Web ページ(<https://www.gogin.co.jp/>)で「お問い合わせ」を選択
- ②表示されたビジュアル IVR のガイダンスメニューから、問い合わせ内容を選択し最適なチャネルへ遷移
- ③チャットボットの質問に沿って、希望する手続き等問い合わせ内容の詳細を選択
- ④オペレーター(有人チャット)に接続
- ⑤高セキュリティ環境に遷移し、顧客自身が個人情報を入力
- ⑥オペレーターにて手続き等問い合わせ対応を行い、対応履歴を登録

※対応後は、生成 AI が対応履歴を自動で要約・カテゴリー分類を行い、オペレーターはその内容をチェックし対応履歴の登録が完了

有人チャット窓口での本人特定の流れ



有人チャット窓口での本人特定の流れ

■ 導入の成果

Webでの視覚的なメニュー案内で窓口への「迷い」を解消、顧客の問い合わせのストレスを軽減。「Visual IVR」の導入により、紛失は電話、一般質問はWebやチャットといった目的ごとに導線を最適化しました。顧客が迷わず最短ルートで解決策に辿り着ける仕組みを構築し、間違い電話の削減や顧客ストレスの軽減を実現しました。

有人チャットによる解決率約90%を達成、病気などで発話できない顧客へのユニバーサル対応にも活用。応答率99%を維持し、チャット内解決率89%を達成しています。アプリ操作等の案件もチャットで完結させています。また、文字ベースの対応は、病気などで声を出せない顧客にとっても優しいユニバーサルな窓口として機能しています。

チャットならではの相談しやすさで、現場の心理的支えとスキル向上に寄与。即時性が求められる電話に対し、チャットは内容確認や周囲への相談が可能になりました。オペレーター同士で気軽に助け合える環境は心理的支えとなり、モチベーション維持やスキル向上の好循環を生んでいます。

生成AIによるチャット履歴の要約で記録業務を効率化、対応品質を向上

生成AI「MooA」によりチャットの対話内容の自動要約を実現しました。記録作成業務は、AI要約の確認と行内システムへの転記のみで完了するため事務負担が軽減し、オペレーターがより質の高い顧客案内に集中できる環境を整えました。

厳格なセキュリティに対応する情報保護と認証機能で、安全な対話基盤を構築

金融水準のセキュリティに対応した、個人情報保護と二段階認証のシステム運用を構築しています。アラート機能を備えた情報漏洩リスクを抑えた対話基盤により、現場と顧客双方が安心して利用できる環境を実現しています。

複合的なソリューション活用でリソースを創出、収益拡大を担う「攻めの営業組織」へシフト

導線最適化やAI活用といった複合効果でセンター業務を効率化しました。創出した余剰時間を能動的な営業活動（アウトバウンド）へ転換し、「コンタクトセンター」から、収益拡大を担う「プロフィットセンター」へと進化させました。

■ 今後の展望

山陰合同銀行は、今後もデジタル技術を活用し、オンラインでも高品質な接客を目指します。具体的には、非対面接客の質を対面と同じレベルまで引き上げることを目標とし、顧客に寄り添うサービスを追求していきます。また、現在電話で受けている問い合わせの中でも自己解決が可能な領域については、生成 AI を活用した「AI エージェント型ボイスボット」の導入検討も進めています。

モビルスは、これからも山陰合同銀行の最先端のデジタル技術の活用やオムニチャネル化の推進による、より一層の CX 向上を支援してまいります。

■ 株式会社山陰合同銀行 ダイレクトチャネル部 土江さまコメント



当行では、デジタル技術の活用により、お客さまとの接点をより強固なものにしたいと考えております。これまで電話に集中していたお問い合わせを、Visual IVR による導線案内やチャットといったデジタルに対応した使いやすい窓口へ誘導することで、お客さまが最短ルートで問題解決できる環境を整え、利便性を高めることができました。特に応答率 99% という高い水準を維持しながら、有人チャットや生成 AI を組み合わせた高度な接客を実現できたことは、現場の効率化と顧客体験の向上に大きく寄与しています。今後も当行では最新のテクノロジーを駆使し、地域のお客さまに寄り添ったサービスを提供してまいります。

【山陰合同銀行への導入インタビューはこちら:<https://mobilus.co.jp/case/gogin>】

■ 各サービスの概要

・MOBI AGENT について

MOBI AGENT は、複数の窓口を一元管理する有人対応システムです。複数名との同時対応で電話より効率的な対応が可能。定型文やシステム連携により、迅速で質の高い接客を支援します。

・MOBI BOT について

MOBI BOT は、シナリオに沿った自動応答チャットボットです。24 時間 365 日の一次対応を無人化しスタッフの負担を軽減。顧客を待たせない即時解決を促進し、利便性を向上させます。

・Visual IVR について

Visual IVR は、スマホ等にメニューを表示し、最適な窓口へ導く案内サービスです。悩みから電話やチャットへ最短ルートで誘導。適切な案内により、電話の集中分散と解決率向上を同時に実現します。

・Secure Path および Secure MFA について

Secure Path は、チャット上で個人情報や個人情報を安全に扱う仕組みです。PCI DSS 準拠かつ履歴に情報を残さないため運用が可能です。漏洩リスクを抑え、本人確認や手続きをセキュアに行えます。

Secure MFA は、メールや SMS 等の二段階認証により、確実な本人特定を行うサービスです。なりすましを防止、安全な取引を可能にし、信頼性の高いデジタル接客環境を提供します。

・MooA について

MooA は、生成 AI 活用の業務支援 AI です。対話の要約や分類を自動化し、応対後の記録時間の削減が可能です。事務負担を軽減し、より丁寧な接客や提案活動への注力をサポートします。

ソリューションサイト:<https://mobilus.co.jp/service>

■ 株式会社山陰合同銀行について

山陰合同銀行は、経営理念「地域の夢、お客様の夢をかなえる創造的なベストバンク」の実現のため、地域の皆様のあらゆる金融ニーズにお応えし、皆様の良き相談相手として、頼りにされる銀行を目指し、さまざまな取り組みを行っています。

会社名:株式会社山陰合同銀行
取締役頭取(代表取締役):吉川 浩
所在地:島根県松江市魚町 10 番地
設立:1941 年 7 月 1 日
上場市場:東京証券取引所 プライム市場(証券コード:8381)
事業内容:銀行業務を中心に、リース業務などの金融サービスに係る事業
公式 HP:<https://www.gogin.co.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 グロース市場(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