

モビルス株式会社
2026年8月18日

モビルスとネクストジェンが業務提携 オンプレミス PBX 環境とクラウド生成 AI ソリューションとの連携が実現 ～既存の電話設備を有効活用し、コンタクトセンターの DX を低コストかつ迅速に支援～

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)と、通信ネットワークシステムの構築・ソリューションを提供する株式会社ネクストジェン(本社:東京都港区、代表取締役社長 執行役員 CEO:大西 新二、以下、ネクストジェン)は、クラウド型生成 AI ソリューションとオンプレミス※1 環境にある PBX(構内交換機)※2 との相互接続を目的とした業務提携契約を締結したことをお知らせいたします。

本提携により、モビルスが提供する生成 AI を活用したオペレーターダッシュボード「MooA CommNavi®(ムーア コミュナビ)」と、ネクストジェンの音声キャプチャリング・システム「LA-6000」を連携することで各企業の持つ PBX 環境とスムーズに接続することが可能になりました。

これにより、従来、時間とコストがネックとなっていた「オンプレミス環境での生成 AI ソリューション導入」が迅速かつ低コストで実現し、コンタクトセンターDX(デジタルトランスフォーメーション)の一層の進展が期待できます。

※1 オンプレミス:自社の中でサーバーやソフトウェアなどの情報システムを保有し、自社設備内で運用すること。

※2 PBX:オフィスやコールセンターなどで複数の電話回線や内線電話を一元管理・制御する「構内交換機」システムのこと。



■ 業務提携の背景

コンタクトセンター市場は、採用難と離職率の高さから人手不足が深刻な状況にあり、業務効率化や少人数での運営が可能な環境の構築が急務となっています。さらに、カスタマーハラスメント(カスハラ)対策の義務化に伴い、企業には従業員を保護する体制構築が求められています。こうした背景から、業務効率化や人手不足解消、カスハラ対策を実現する有効な手段として、生成 AI ソリューションへの期待が急速に高まっています。

一方で、PBX 市場において、依然としてオンプレミス PBX 市場はおよそ 1,125 億円※3 の規模を占めており、金融機関や大企業(エンタープライズ)を中心に、セキュリティ対策や既存設備運用の観点から多くの事業者がオンプレミス環境での運用を継続しています。

これらの事業者が音声通話に対して生成 AI ソリューションを導入しようとする際、最大の障壁となっていたのが「ネットワークの相互接続」です。音声コンテンツをクラウドシステムと連携させる必要がありますが、オンプレミス PBX はメーカーや機種によって仕様が多種多様です。そのため、AI サービス提供者側で個別の接続対応が必要となり、

「開発期間の長期化」や「導入コストの高騰」がネックとなり、導入が進み難くコンタクトセンターの迅速な AI 活用や DX 推進を阻むという課題がありました。

こうした課題を解決するため、モビルスとネクストジェンは、モビルスのクラウドサービスの AI オペレーション支援ソリューションとネクストジェンの音声キャプチャリング・システムを連携させたソリューションの提供を決定しました。

※3 出典:株式会社富士キメラ総研「2025 コミュニケーション関連マーケティング調査総覧」

上記出典より「呼制御装置 PBX(2025 年度見込)」の数値を引用

■ 業務提携の概要

本提携において、モビルスとネクストジェンは、既存のオンプレミス資産を有効活用しながら、生成 AI を活用したオペレーション支援ソリューションを迅速かつ低コストで導入できる取り組みを開始します。

これにより、ネクストジェンがさまざまな PBX に対応する「LA-6000」を提供することで、事業者が利用している既存の PBX の種類を問わず、モビルスのオペレーターダッシュボード「MooA CommNavi」と安全かつスムーズに相互接続することが可能になります。個別開発の手間の軽減と、導入に要する時間とコストを削減し、コンタクトセンターのより一層の DX を推進します。

【本連携の対象となるモビルスのクラウド型生成 AI ソリューション】

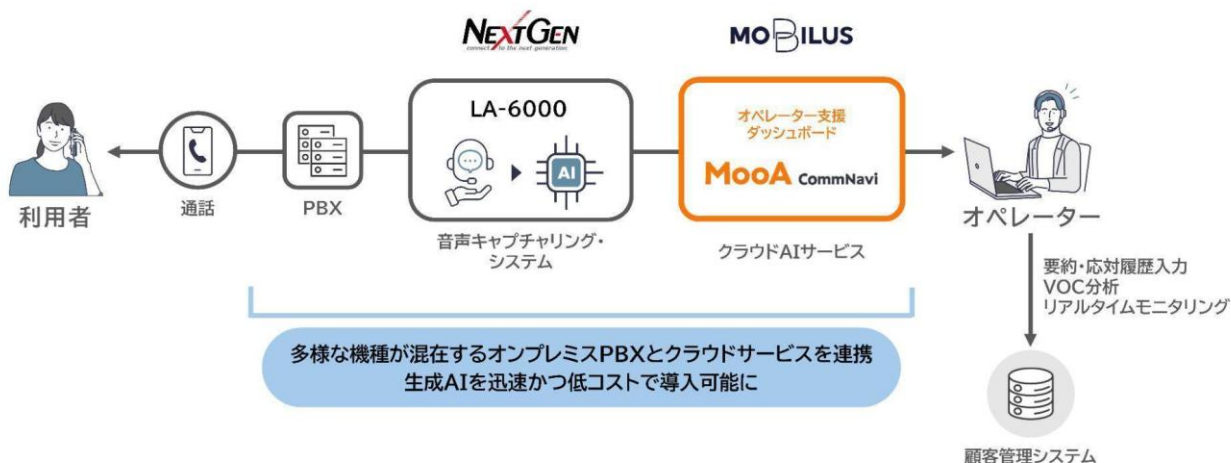
・「MooA CommNavi」は、生成 AI を活用したオペレーション支援 AI「MooA(ムーア)」の機能群であり、オペレーターの回答を支援するダッシュボードです。AI がリアルタイムで音声認識して文字起こしを行い、生成 AI が話者特定と文脈理解、要約をすることで回答を支援します。CRM への記録や引き継ぎ作業を自動化することで、オペレーターの ACW(平均後処理時間)^{※4} を削減します。[\(詳しくはこちら\)](#)

【本連携の対象となるネクストジェンの接続ソリューション】

・「LA-6000」は、通話録音装置としての機能に加え、録音した音声データを AI サービスなどの外部サービスへリアルタイムで橋渡しするキャプチャリング(音声を取り込むこと)システムとしての側面も持つソフトウェアです。活用ニーズの拡大に伴い、既存の CTI システムや様々な AI サービスとの連携を拡大しています。[\(詳しくはこちら\)](#)
また、「LA-6000」における通話録音関連ビジネスの販売計画としては今後 3 年間で約 25 億円の売上を目指しています。

※4 ACW:オペレーターが通話終了後に行う、対応内容の入力や伝票処理など「通話後の事務処理にかかる時間」のこと。

システム連携の流れ



■ 本提携により期待される成果

・オンプレミス PBX 市場での市場開拓の加速

コンタクトセンター業界で高いシェアを持つ PBX メーカーとネクストジェンの確かな接続実績を活かし、オンプレミス PBX 利用企業に対して強力にアプローチします。既存資産を持つエンタープライズ企業への導入を促進し、業界全体の DX 化を牽引します。

・両社ソリューションの相互補完による提供価値の向上と対応領域の拡大

モビルスは自社製品が未対応の PBX 環境でもネクストジェンを介してスムーズな AI 導入を可能にします。一方、ネクストジェンは「MooA」を組み合わせた包括提案が可能となり、両社の技術的な相乗効果で課題を解決します。将来の PBX 刷新時もスムーズな移行環境を提供し、導入から運用までの全行程で支援します。

・カスハラ対策を含む高度なシステム運用・移行支援

ネクストジェンの「LA-6000」が既存 PBX から音声を抽出しモビルスの「MooA CommNavi」へ連携します。管理者とオペレーター双方の勤務地を問わず、リアルタイムでオペレーターを支援できる安全な運用環境を提供することで、オンプレミス環境におけるカスハラ対策義務化へ迅速に対応します。

■ 今後の展望

モビルスとネクストジェンは本提携を通じて、PBX 資産を活かしながら最先端の生成 AI テクノロジーの恩恵を受けられる環境を整え、新規・既存、そして大規模なエンタープライズ企業まで、あらゆるコンタクトセンターの高度化を支援してまいります。今後は共同でのマーケティング・営業活動を展開し、早期の市場開拓を目指します。

■ 株式会社ネクストジェン 執行役員 田原 拓 さま

株式会社ネクストジェンは、モビルス株式会社さまとの業務提携を通じて企業のボイスコミュニケーション環境における AI 活用がさらに拡大していくことと確信しております。

当社は創業以来、通信事業者やエンタープライズ向けに、高度なネットワークインフラ技術を提供しており、近年、多くのパートナー企業さまから「既存システムを活かしつつ、最先端の生成 AI を活用したい」という強いご要望をいただいております。

今回、当社のマルチベンダー接続技術や制御ソリューションを活用してモビルスさまの優れた CX ソリューションと連携することで、企業のオンプレミス環境とクラウド AI サービスを安全かつ迅速に繋ぐ仕組みが実現します。

当社はオンプレミスからクラウドまで幅広い環境構築を現在進行形で支援しており、既存の強固なシステムを維持したいお客さまにも、本格的なクラウド化を進めるお客さまにも、最適な選択肢を提供いたします。

この共同ソリューションを通じて、より多くのコンタクトセンターの DX 化を強力にバックアップしてまいります。

■ モビルス株式会社 執行役員 プロダクトストラテジーディビジョン長 吉野 宗彦

当社はこれまで、生成 AI を活用した「MooA CommNavi」の提供を通じて、コンタクトセンターの高度化と効率化に注力してまいりました。これらのプロダクトが持つ「生成 AI を活かした対話の可能性を広げる力」をより多くのお客さまにお届けしたいと考えていましたが、エンタープライズ企業を中心としたオンプレミス PBX 環境との接続には、時間とコストの面で大きな障壁があったのも事実です。

今回、音声ネットワークの深い知見と強力な接続ソリューションを持つネクストジェンさまと提携できたことで、プロダクト導入における最大のボトルネックが解消されます。これにより、クライアント企業さまは既存の強固な通信資産を活かしたまま、セキュアかつ迅速に最先端の生成 AI ソリューションの恩恵を享受できるようになります。今後も、すべてのコンタクトセンターが迷わず次世代の DX へと踏み出せるよう支援してまいります。

■ 株式会社ネクストジェンについて

株式会社ネクストジェンは、2001年の創業以来、電話通信網へのIP(Internet Protocol)技術の導入や専用設備のソフトウェア化をリードし、日本の音声コミュニケーション・ネットワークを変革してきたパイオニア企業です。当社の高い技術力と安定した通信品質、多様なネットワークとの接続実績は、国内4大通信キャリアをはじめ、官公庁や多くの大企業、コンタクトセンターから厚い信頼を得ています。

現在は、クラウド PBX や AI 音声認識、CPaaS(多様なコミュニケーション手段のプラットフォーム・サービス)を活用した DX ソリューションを提供する「音声通信関連事業」に加え、業務アプリケーションのクラウドリフト・シフトやローコード開発によるシステム構築を支援する「クラウド DX 事業」を展開し、企業の DX 推進を強力にサポートしています。

会社名:株式会社ネクストジェン

代表者:代表取締役社長 執行役員 CEO 大西 新二

所在地:東京都港区白金1丁目27番6号 白金高輪ステーションビル 6 階

設立:2001 年 11 月

上場市場:東京証券取引所 スタンダード市場、名古屋証券取引所 メイン市場(証券コード:3842)

事業内容:電気通信事業(電気通信事業者 届出番号 A-19-9441)、通信技術に関するコンサルティング業務等

公式 HP:<https://www.nextgen.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。その実現に向けて、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