

モビルス株式会社
2026 年 9 月 15 日

モビルスの「AI エージェント型ボイスボット」、西濃運輸の電話窓口に採用 API 連携による配送状況確認も新規追加 ～AI 活用で問い合わせ対応の迅速化を支援～

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、西濃運輸株式会社(本社:岐阜県大垣市、代表取締役社長:高橋 智、以下、西濃運輸)の配送業務の問い合わせ電話窓口において、モビルスの「MOBI VOICE(モビボイス®)」の AI エージェント型ボイスボットが採用され、2026 年 9 月 1 日より運用が開始されたことをお知らせします。

本取り組みは、西濃運輸のコンタクトセンターを受託運営するアルティウスリンク株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:那谷 雅敏、以下、アルティウスリンク)が提案・導入を推進しました。

「MOBI VOICE」の AI エージェント型ボイスボットは、生成 AI を活用したワークフロー型で、利用者の話し方や状況から依頼の意図をくみ取り、用件を深掘り・特定することで、より人に近い対応を実現します。

これにより、ボイスボットが集荷依頼などの問い合わせにおける対応可能数を上回る入電(あふれ呼)の一次受付を行い、最適な対応窓口の特定や API 連携による配送状況確認の問い合わせについて自動で対応します。本取り組みを通じて、モビルスとアルティウスリンクは西濃運輸のコンタクトセンターにおける応対品質を改善し、顧客満足度の向上と業務効率化に貢献してまいります。



西濃運輸



Altius Link
アルティウスリンク株式会社



■ 導入の背景

近年、物流業界では深刻化する人手不足への対応として、コンタクトセンターを含む業務全体の効率化や DX 推進を通じた、持続可能なオペレーション体制の構築が喫緊の課題となっています。

こうした中、企業間物流大手の西濃運輸では、集荷や配送状況確認などの電話問い合わせにおいて、繁忙期や天候不良時などに急増する「あふれ呼」の対応に、モビルスの「MOBI VOICE」を活用して一次受付を行い、利用者の待ち時間削減と応対品質の改善を図ってきました。コンタクトセンターにおいてボイスボットは重要な役割を果たしています。

従来、電話自動応答システム(IVR)の用件分類後にボイスボットで一次受付を行っていましたが、選択肢が「荷物に関して」「集荷」などの 4 分類に限られ、詳細な振り分けができずに各種用件に応じた適切な情報の取得ができていませんでした。その結果、オペレーターが折り返し時に適切な情報を改めて聞き取る必要があり、確認に時間を要し、業務効率が低下していました。また、利用者にとっては依頼詳細を説明する手間が発生し、満足度が下がる要因となっていました。

こうした課題解決と、業務の迅速化に向けて、アルティウスリンクより西濃運輸へ AI エージェント型ボイスボットへの更新・導入が提案されました。自由な発話への対応や自然な対話で用件特定に必要な情報を正確に取得でき、問い合わせ業務の効率化と顧客満足度の向上が見込める点が評価され、今回の採用に至りました。

■ 導入の概要

西濃運輸の集荷依頼など配送業務の問い合わせ電話窓口において、「MOBI VOICE」の AI エージェント型ボイスボットが採用され、運用が開始されました。

本導入により、従来のボイスボット機能では難しかった対話型の詳細な用件分類が可能になり、「見積み依頼」「取扱商品」「配送状況確認」など用件を 11 分類に細分化したことで、問い合わせ毎の対応が可能になりました。

AI エージェント型ボイスボットは後続のオペレーターがスムーズに対応できる対話設計で、各用件に応じて必要な情報を適切に確認します。自由な発話にも対応しながら回答に過不足がないかを自動判定し、重要な情報を復唱確認しながら用件を絞り込めるため、追加ヒアリングにも柔軟に対応して、精度高く一次受付を行います。

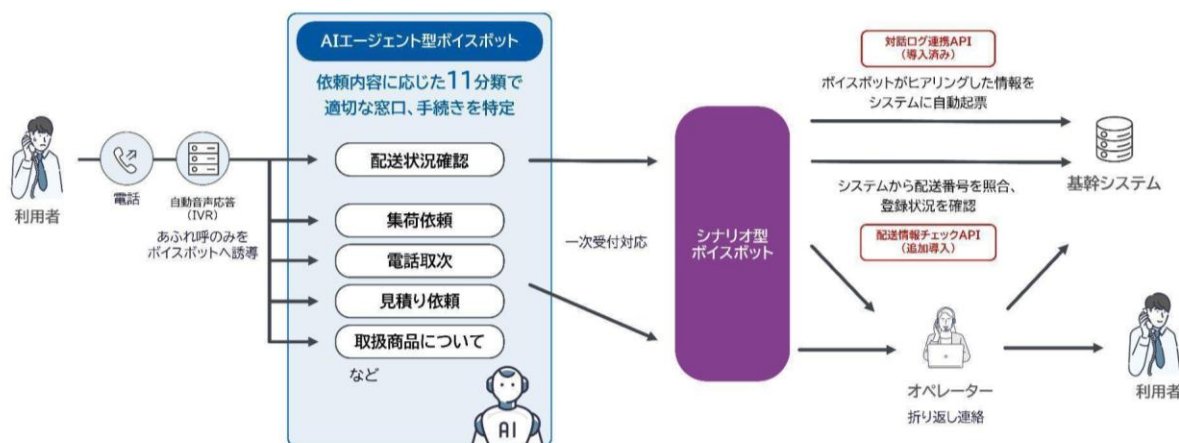
さらに、今回新たに配送状況確認のお問い合わせにも API(アプリケーション・プログラミング・インターフェース)連携※1 を追加導入し、システム間連携を強化しました。これにより、利用者がお問い合わせ番号をボイスボット上で発話すると、基幹システム内で番号の登録状況が確認された後、登録の有無や内容に適した対話シナリオが展開され、状況に応じた適切な対応を受けることができます。スムーズな対話体験により、利便性および顧客満足度の向上が期待されます。

これらの高度な用件分類での必要項目の事前聞き取りにより、オペレーターによる用件把握が容易になり確認の手間が削減されるため、スピーディな対応と折り返し工数削減による業務効率化が図られます。ボイスボットでの受付完了率が向上することで有人対応への引継ぎも効率化され、コンタクトセンター全体の利便性改善にもつながります。

※1 API 連携:異なるソフトウェアやシステム同士をインターネット経由で接続し、データや機能を共有・自動化する仕組みのこと。

AIエージェント型ボイスボットでの問い合わせの受付の流れ

生成AI活用で、まるで人が対応しているかのような自然な対話を実現、より利便性の高いサービスへ



■ 今後の展望

モビルスは本システムの提供を通じて、AI と有人のハイブリッド対応による DX 推進を支援します。デジタル技術の活用により電話窓口の対応品質を高め、顧客満足度の向上と業務効率化を追求してまいります。そして、西濃運輸が掲げる有人ならではの温かみのあるつながりを両立する、次世代コンタクトセンター運営の実現に貢献します。

■ 西濃運輸株式会社 ご担当者さまコメント

当社は「物流を超えて、お客様に喜んで頂ける最高のサービスを常に提供し、国家社会に貢献する」という使命のもと、常にお客さま視点に立った物流サービスの追求を続けています。今回の AI エージェント型ボイスボット導入により、AI による高精度な要件特定や配送状況確認の自動化が実現することを期待しています。今後はテクノロジーによる徹底した効率化を進めつつ、有人ならではの温かみのあるつながりも大切にしながら、より快適で信頼されるサービスの提供に努めてまいります。

■ 西濃運輸株式会社について

設立:2005 年(平成 17 年)10 月 1 日

所在地:岐阜県大垣市田口町 1

代表者:取締役社長 高橋 智

事業内容:カンガルー特急便を中心とした商業物流サービス事業

公式 HP:<https://www.seino.co.jp/seino/>

■ アルティウスリンク株式会社について

設立:1996 年 5 月(アルティウスリンク発足 2023 年 9 月 1 日)

所在地:東京都渋谷区代々木 2-2-1 小田急サザンタワー

代表者:代表取締役社長 那谷 雅敏

事業内容:①カスタマーサクセスサービス、②コンタクトセンターサービス、③ビジネスアウトソーシングサービス、④コーポレートアウトソーシングサービス、⑤IT アウトソーシングサービス、⑥グローバルサービス、⑦人材派遣、保険代理店、電報等のサービス提供

公式 HP:<https://www.altius-link.com/>

■ モビルス株式会社について

モビルスは、クライアント企業における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、これまでに 500 社以上の企業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