報道関係者各位

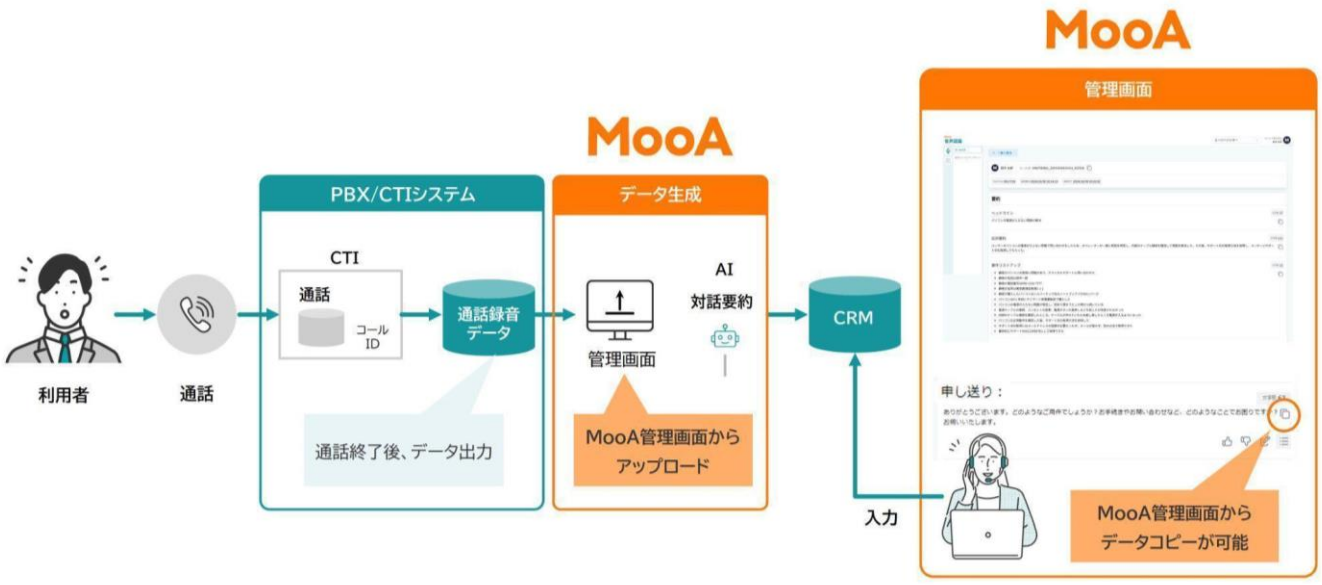
モビルス株式会社
2025 年 2 月 4 日

TIS インテックグループのクオリカ、電話応対内容の文字起こしと生成 AI 要約が可能な「MooA CommNavi(ムーア コミュナビ)」の自動音声要約機能を導入

～電話窓口業務の生産性向上、40%の通話後の応対記録業務(ACW) 削減をめざす～

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:東京都港区、代表取締役社長:石井智宏、以下モビルス)は、TIS インテックグループのクオリカ株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:阿久津　晃昭、以下クオリカ)が、コンタクトセンター運用の応対品質と業務効率を改善するオペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)以下、MooA」の、AI が文字起こしや通話内容を分析するオペレーター向け回答支援ダッシュボード「MooA CommNavi(ムーア コミュナビ)以下、MooA CommNavi」を 2025 年 1 月より導入したことをお知らせいたします。

この導入により、電話応対内容の音声文字起こしおよび生成 AI による高精度な要約が可能になります。オペレーターの終話後の応対記録の作成業務などの平均後処理時間(ACW、アフターコールワーク(※1)の短縮やオペレーションの効率化を実現し、クオリカがめざすコンタクトセンターの DX 化を推進します。
※1 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



「MooA CommNavi」の音声要約機能活用イメージ

■ 導入の背景

企業へのお問い合わせに対応するコンタクトセンターは、採用コストの上昇などを背景にオペレーターの採用難が続いています。また、離職率も高いことから、人材育成や運用コスト削減が課題となっています。これまでコンタクトセンターは利益貢献性の低いコストセンターと位置付けられてきましたが、近年は一転して顧客の声(VOC)の集積拠点や顧客体験(CX)を高めて企業活動や利益に貢献するプロフィットセンターになることを期待されています。

クオリカは自社で開発した企業向けシステムなどのサポート窓口を運営しておりますが、オペレーターの採用・育成やコスト削減の課題に加え、電話窓口での ACW 軽減や品質均一化、DX 化を図る必要がありました。

DX 化の一つとして生成 AI を活用したソリューション導入も視野に入れたコンタクトセンターの利益貢献・プロフィット化をめざし、VOC の利活用や CX 向上を見据えた取り組みを進めていました。

そのような中、モビルスのカスタマイズ開発力の高さや、電話応対の要約に秀でたプロンプト開発、製販一体型の組織体制等を評価したクオリカは、コンタクトセンターの生産性向上・利益貢献を目的に、電話応対内容の文字起こしと生成 AI による要約を行うオペレーター向け回答支援ダッシュボード「MooA CommNavi」の導入に至りました。

■ 導入の概要

生成 AI での要約（音声認識機能）にはストリーミング方式とバッチ（アップロード）方式があります。一般的には ACW の音声文字起こしおよび要約の出力では、ストリーミング方式が用いられますが、状況によってはアップロード方式が適切なケースもあり、導入先の環境に応じた方式に適用していく必要があります。また、コンピューターと電話等を連携させるシステム（CTI）など、コンタクトセンターで既に稼働している各システムと「MooA」との連携も導入時の検討課題の一つです。

この度の導入では、クオリカのコンタクトセンターにおいて投資利益率（ROI）の最大化を目指しながらも、現場オペレーションに大きな変更は発生しないように、既存の CTI と連携および管理画面のユーザーインターフェース（UI）をクオリカ専用に設計しました。また、モビルスの音声認識機能はバッチ方式とストリーミング方式双方に対応していたため、音声認識はクオリカの環境に適したアップロード方式を採用しました。



モビルス社作成

■ 導入後の成果

「MooA CommNavi」の機能の一部として、「MooA」にアップロードされた利用者とオペレーターとの電話通話の履歴内容について、音声文字起こしと生成 AI による要約を出力します。従来、ACW はオペレーター自身が作業してきましたが、「MooA CommNavi」の導入により画面上に表示された音声文字起こしおよび高精度な要約をデータコピーして CRM システムへ入力できるため、ACW の短縮が実現されました。

これにより、コンタクトセンターへの多種多様な問い合わせにおいても、オペレーターの経験やスキルに依存しない ACW の削減ならびに品質の均一化が可能になりました。

■ 今後の展望について

クオリカでは、コンタクトセンターでの ROI を生み出す CX 向上施策、VOC データの利活用および運営コストの省力化の実現を目標としています。その足掛かりとしてこの度生成 AI 技術を導入し、40%の ACW 削減を予定しています。システム環境においては機内交換機（PBX）や顧客情報管理システム（CRM）との連携も視野に入れている他、システムサポートデスクを対応する他拠点での運用も検討しています。

モビルスは、「MooA」をはじめとする CX ソリューションの提供にてクオリカの CX 向上、DX 化の取り組みを支援してまいります。

■ MooA について

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、データ生成機能など様々な機能で ACW 削減、コンタクトセンターの業務の効率化や CX の向上を実現します。

■ オペレーターダッシュボード「MooA CommNavi」について

「MooA CommNavi」は、通話開始と同時に音声認識による文字起こしや AI が話者特定と文脈理解を行い、オペレーターの回答を支援するダッシュボードです。「MooA KnowledgeBase（ムーア ナレッジベース）」と連動し、RAG（Retrieval Augmented Generation：検索拡張生成、以下 RAG※2）と生成 AI で適切な回答を生成します。オペレーターは確認手順に従って電話対応ができるため、経験が浅いオペレーターでも品質の高い応対が可能です。

また、型番や証券番号なども正確に音声認識ができるため、業務特化型のプロンプトを選択できる点も特徴です。通話終了後は文字起こしされた通話内容を基に、生成 AI が通話内容を意図抽出・要約、さらに QA ドラフト作成、オペレーター評価、顧客満足度評価、VOC 抽出など CX 評価を文字化してノウハウとして抽出します。要約結果はセールスフォースや FastHelp5 などの CRM システムと連携することで対応履歴の記録が大幅に効率化できます。

従来提供している MooA の応対要約（概要要約、結論、分類、引継ぎメモ）に加えて、「MooA CommNavi」の要約メニュー MooA Prompt10（プロンプトテン）を利用することで、応対業務の効率化やオペレーターの経験に依存しない応対品質の均一化を実現します。

※2 RAG（Retrieval-Augmented Generation）：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

「MooA CommNavi」デモ動画はこちらからご覧になれます。
https://www.youtube.com/watch?v=50axWp5VUXE

■ クオリカ株式会社　プラットフォームサービス事業部　事業部長　松浦　大さまのコメント

クオリカでは“IT”で社会課題を解決することを目標に DX 化に取り組んでおります。
先に導入したボイスボット（MOBI VOICE）では、お客さまからのお問い合わせに対し、より効率的な対応を行うことに成功しましたので、今回の「MooA」でも、お問い合わせ窓口のオペレーター支援だけではなく、その先のお客さまのお役に立てるような変革ができるのではないかと期待しております。

■ モビルス株式会社　執行役員 CX ビジネスディビジョン長　吉野 宗壱のコメント

このたび、弊社の生成 AI ソリューションがクオリカ株式会社さまのコンタクトセンター業務に導入されることを大変光栄に思います。本ソリューションにより、ACW の削減だけでなく、VOC の高品質な蓄積と均一化を実現し、さらにオペレーター対応およびボット対応に必要な生成 AI Ready なナレッジデータベースの強化に貢献します。クオリカさまと共に、より効果的な業務と優れた顧客体験の創出をめざしてまいります。

■ モビルス株式会社について

会社名:モビルス株式会社
代表者:石井智宏
所在地:東京都港区芝浦一丁目 1 番 1 号 浜松町ビルディング 15 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

メールアドレスをご登録いただいた方にモビルスの各種開示情報をお知らせする「IR メール配信サービス」をご提供しています。
下記の QR コード・当社ウェブサイトの IR 情報のページ(https://mobilus.co.jp/ir/irmail)からご登録いただけます。

＊ 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
pr@mobilus.co.jp(広報担当)までお問い合せください