

モビルス株式会社  
2026年4月28日

## モビルス、AICX 協会の「新たな AI 顧客体験創出委員会」設立に参画 ～共同委員長にコールセンター専門誌のリックテレコム取締役 矢島竜児氏等が就任、 AI 時代の顧客接点の再設計を業界横断で主導～

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、会員企業として参画する一般社団法人 AICX 協会(本部:東京都新宿区、代表理事:小栗伸 / 小澤健祐)にて、AI エージェント時代における顧客体験(CX)の構造そのものを業界横断で再設計する「新たな AI 顧客体験創出委員会」(以下、本委員会)を設立し、第一期参画企業の募集を開始しました。

本委員会は、事例共有や情報交換の場にとどまらず、AI エージェント時代における顧客接点のあり方を再定義し、共通の設計思想・実務フレーム・実装指針を共同で構築することを目的としています。

モビルスは「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体験向上に邁進してきました。AI エージェントの普及は、顧客の行動プロセスを根底から変え、顧客体験を劇的に向上させます。この変化に対応するためには、マーケティングやサポートといった部門の垣根を越えたデータ統合と、深い顧客理解が不可欠です。本委員会では「分断を超え、体験を変える」というミッションのもと、AI と共に歩む次世代の顧客接点を定義し、持続可能な CX 向上に向けた実装指針の策定を目指します。参加企業の皆さまと共に CX 業界を牽引し、社会全体の顧客体験の底上げを進めてまいります。

参画企業の募集を開始

業界横断で、次世代CXの設計へ

### 「新たなAI顧客体験創出委員会」を設立

CALLCENTER JAPAN

FUNDINNO

MOBILUS

Everforth

salesforce

LEARNING IT

### ■ 設立の背景:企業に何が起きるのか

AI エージェントが購買の意思決定に介入する時代、「人に選ばれる」だけでは足りません。企業の情報が AI に正しく読み取られなければ、比較対象にすら入らない——。この構造変化に、1社で立ち向かうことは困難です。業界を横断した共通認識と設計思想を、今つくる必要があります。

現在、多くの企業が AI を活用した顧客接点の高度化に取り組んでいますが、その多くは個別最適の範囲に留まり、顧客行動の構造変化には対応できていません。

一方で、AI エージェントの普及により、顧客行動はすでに構造的に変化し始めています。

- ・検索・比較・選定が AI 経由で行われ、「指名される前に選ばれる」構造へ移行
- ・商品・サービスの情報が AI に正しく解釈されない企業は、比較対象にすら入らない
- ・問い合わせ・サポート接点の価値基準として、「つながりやすさ」やブランド形成のみならず“解決処理”の重要性が高まる
- ・部門ごとに分断された顧客接点は、AI にとって最適化されず、体験全体の競争力を失う

この変化に対し、従来の延長線上で顧客接点を設計した場合、企業は顧客との接点そのものを、他社やプラットフォームに握られるリスクを孕んでいます。

## ■ なぜ今、業界横断で取り組む必要があるのか

現在、多くの企業が同様のテーマに取り組んでいる一方で、以下の課題が健在化しています。

- ・将来の顧客行動に対する共通認識が不足している
- ・各社が独自に設計を進めることで、方向性のズレが生じている
- ・部門単位の最適化に留まり、全体設計に至っていない

AI 時代においては、顧客体験は部門横断で再設計されるべき経営テーマであり、個社単位での最適化ではなく、業界横断での構造理解と設計が不可欠となります。

## ■ 本委員会の位置づけ

「各社で考える」から「業界で設計する」へ

本委員会は、顧客体験の変化を業界横断で捉え、共通の設計思想を定義し、実務に適用可能な実装指針を策定することを目的とします。単なる勉強会や交流の場ではなく、各社の実務と経営判断に直結する「共同設計の場」です。

本委員会では、顧客体験を以下の三層で整理し、共通言語として議論を進めます。

レイヤー	扱う問い
CX(顧客体験)	顧客はどのように行動し、何を当然の期待値として持つようになるのか
技術	AI エージェント・プロトコル・データ設計など、体験変化を実現する要素は何か
EX(従業員体験)・業務	その体験を支える組織・業務・人材はどうあるべきか

中心に据えるのは常に「顧客主語の CX」です。この構造により、どの接点が自動化と親和性が高く、どこに人の介在が価値を生むのかを整理していきます。

## ■ 本委員会の主要取組み

本委員会では、顧客体験の再設計を「仮説構築・構造化・実装指針」の三つの観点で統合的に推進し、単なる議論に留めず、各社の実務に適用可能な形で具体化します。

### ① 顧客行動変化の仮説構築

AI エージェント時代における検索・比較・購買・サポートの変化を整理し、顧客の期待値と意思決定プロセスの変化を明らかにします。あわせて、「AI に選ばれる企業」となるための情報設計・メタデータ要件を具体化し、各社の戦略前提となる共通認識を形成します。

- ・先進事例企業の顧客接点の研究
- ・事業会社(あるいは BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)ベンダーなど)を対象とした調査(EX に関する取り組み含む)など

## ② CX 再設計フレームの構造化

顧客主語での CX 定義を起点に、CX・技術・EX の三層構造をベースとした共通フレームを構築します。現状(As-Is) / 理想の状態(To-Be)整理、部門横断での設計視点、人間と AI の役割分担などを体系化し、各社が自社に適用できる CX 再設計テンプレートとして整理します。

## ③ 実装指針および意思決定基盤の整備

データ設計・顧客接点設計・業務設計に関するガイドラインを策定し、AI エージェント対応チェックリストや顧客接点設計ガイドラインとして具体化します。あわせて、業界横断の知見を体系化したホワイトペーパーを半年を目安に発行し、各社の実務および経営判断に活用可能な形で提供します。

また、議論の過程で蓄積される知見をもとに、思考フレームワークや図解の共同整理、企業間のナレッジ共有、経営層への提言材料の整備を進め、各社が自社の CX 再設計を推進できる基盤の構築を目指します。

### ■ 委員会の特徴

- ・事業会社と支援企業が融和し、実務知・実データに基づくリアルな議論を実現
- ・クローズドな場に、各社のリアルな現場課題を持ち寄り、実務に踏み込んだ深い検討が可能
- ・製造業・IT・マーケティング・顧客接点領域などの知見が交差し、単一業界では得られない構造的な理解と示唆を創出

### ■ 委員会の活動指針

- ・定例会：月 1 回(テーマ発表 + 議論)
- ・事務局検討：月 1 回(内容整理・アウトプット化)
- ・成果物：半年を目安に体系化・公開

### ■ 対象参加企業・組織

顧客接点を横断で統括・設計する責任者層

本委員会では、AI エージェント時代の顧客接点設計が本格化する初期段階において、実務レベルでの議論および成果創出にコミットできる企業を対象とし、第一期は業種バランスを考慮した限定的な参画企業にて構成します。

区分	対象者
事業会社	CS / CX 部門責任者・マネージャー、DX(デジタルトランスフォーメーション)推進、経営企画、プロダクト、マーケティング、営業、コンタクトセンター運営 など
支援企業	AI エンジニア、ソリューション提供者、データ / 基盤、CX コンサル、BPO など

### ■ 委員会構成

氏名	役割	所属／役職
矢島 竜児	共同委員長	株式会社リックテレコム/取締役 編集委員 コールセンタージャパン・ドットコム/CSMEDIA プロデューサー
志賀 智之	共同委員長	株式会社 FUNDINNO/執行役員 CDO

島田 崇史	委員	株式会社セールスフォース・ジャパン/製品事業統括本部 Head of Agentforce Marketing
石井 智宏	委員	モビルス株式会社/代表取締役社長
井上 雅博	委員	株式会社ラーニングイット/執行役員 CMO
沖津 竜平	委員	株式会社 Everforth/CCO

事務局:一般社団法人 AICX 協会

## ■ 参加・お問い合わせ

参加をご希望の方、または詳細に関しては下記よりお問い合わせください。

一般社団法人 AICX 協会

事務局 E-mail:[support@aicx.jp](mailto:support@aicx.jp)

詳細は[こちら](https://aicx.jp/activities/)(<https://aicx.jp/activities/>)

## ■ 一般社団法人 AICX 協会について

「分断を超え、体験を変える」をミッションに掲げ、AI エージェントの社会実装を推進する業界団体。教育・研修プログラムの提供、顧客データ統合プラットフォームの構築、業界標準の策定、企業間連携の推進、カンファレンス・セミナーの開催を行っています。

名称:一般社団法人 AICX 協会

設立:2025年1月

所在地:〒160-0023 東京都新宿区西新宿三丁目3番13号 西新宿水間ビル6階

URL:<https://aicx.jp>

## ■ 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: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>

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。下記の二次元コード・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](mailto:pr@mobilus.co.jp)(広報担当)までお問い合わせください

**MOBILUS**