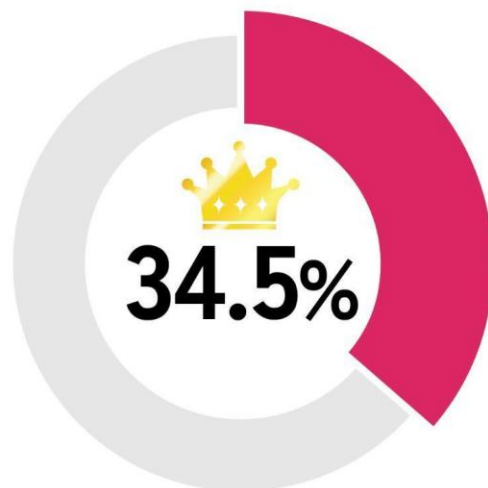


モビルス株式会社
2026 年 8 月 19 日**モビルスは有人チャット「MOBI AGENT」でチャット管理市場シェア 1 位を獲得**
～生成 AI の普及で高まる“AI と人の連携”のハンドオフ需要に対応し、顧客体験の最適化を目指す～

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、株式会社富士キメラ総研の「AI/BPaaS で進化する運用/アウトソーシングの将来展望 2026」(2026 年 7 月 22 日発行)のコンタクトセンター向け製品市場における「チャット管理」部門で、モビルスが提供する有人チャットシステム「MOBI AGENT(モビエージェント®)」により、2025 年度市場シェア 1 位を獲得したことをお知らせします。

MOBI AGENT**チャット管理シェア
No.1**

出典:富士キメラ総研「AI/BPaaSで進化する運用/アウトソーシングの将来展望 2026」(2025年度実績・ベンダーシェア)



近年、生成 AI をはじめとする AI エージェントの活用拡大により、企業の問い合わせ対応は大きく変化しています。FAQ 応答や一次対応の自動化が進む一方で、個別事情を伴う複雑な問い合わせや、顧客の感情に寄り添った対応の重要性が改めて認識されています。

こうした背景から、「AI で完結させる」のではなく、「AI と人が連携し最適な体験を提供する」という考え方が主流となりつつあり、生成 AI から有人対応へのスムーズな「ハンドオフ設計」は、顧客体験(CX)における重要な要素となっています。

モビルスは従来、コンタクトセンターの現場業務を踏まえた設計思想のもと、オペレーターや管理者(スーパーバイザー)の運用負荷軽減や応対品質向上に配慮した機能を構築してまいりました。こうした取り組みにより、高度な運用設計とサポート体制を実現し、利用継続率 99%※1 を達成するとともに、大規模チャットセンターや金融機関でも安心して導入できる有人チャットシステムを提供してきました。こうした現場起点の知見と確かな実績を強みとして、モビルスは AI と有人チャット対応を組み合わせたコミュニケーション設計の高度化を目指しています。

※1 自社調べ、2026 年 5 月時点

■「MOBI AGENT」について

「MOBI AGENT」は、顧客サポートを行うコンタクトセンター向け有人チャットシステムです。顧客がチャットボットやよくある質問(FAQ)で自己解決できなかった際の引き継ぎ先としても機能します。LINE 公式アカウントとも連携でき、使い慣れた LINE 上で自動応答からシームレスに有人チャットへ移行できるため、顧客の利便性を向上させます。

また、1 対多の同時対応によるオペレーターの待ち時間の削減に加え、独自 AI による回答候補の提案や文章校正、問い合わせの自動割当、ダッシュボードによる直感的な稼働状況の把握など、現場オペレーターやスーパーバイザーの業務を支援する機能を多数搭載しているのが特徴です。

さらに、チャットボット「MOBI BOT(モビボット®)」・チャットサポートのセキュリティを強化するセキュリティ機能群「Security Suite®(セキュリティスイート)」・オペレーション支援 AI「MooA®(ムーア)」をはじめとした自社ソリューション群との連携により「対応業務領域の拡大」と「現場オペレーションの効率化」を実現してきました。

- ・ **MOBI BOT 連携**: ボットから有人対応へ文脈を維持したままシームレスに引き継ぎ、オペレーターが高度な対応に集中できる環境を構築します。
- ・ **Security Suite 連携**: PCI DSS^{※2}に準拠し個人情報を安心・安全に扱える「Secure Path®(セキュアパス)」や、個人情報を自動で検知・削除可能な「Secure Alert®(セキュアラート)」、二段階認証システム「Secure MFA(セキュアエムエフエー)」との連携で、従来は電話に依存していた個人情報を含む手続きのチャット完結を実現し、対応領域を拡大します。
- ・ **MooA 連携**: 生成 AI で対話ログを自動要約し高度な VOC(顧客の声)分析から経営改善に導く「MooA CommNavi®(ムーアコミュナビ)」との連携で、有人対応の効率化や応対品質の平準化を実現します。

※2 「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のこと。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る。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する。

「MOBI AGENT」サービス URL: <https://mobilus.co.jp/service/agent>

■ 今後の展望

モビルスはこれまで、コンタクトセンターにおける顧客の自己解決促進や問い合わせ業務の効率化に貢献してまいりました。AI エージェントの普及に伴い、顧客体験(CX)向上に向けた「ハンドオフ設計」によって、AI から人への引き継ぎ不足や不適切な移行タイミングといった問題を防止し、最適な連携を実現する受け口として「MOBI AGENT」の利活用を推進していきます。

今後もモビルスは、「すべてのビジネスに、一步先行く CX を。」のミッションのもと、オペレーターが付加価値の高い業務に専念できる環境を整え、応対品質と顧客満足度の向上を実現する次世代コンタクトセンターの運営を支援してまいります。

■ 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: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(広報担当)までお問い合わせください

MOBILUS