

モビルス株式会社
2026 年 9 月 17 日

モビルス、AI チャットエージェントをファンケルに導入 利用者の自己解決率が約 30%向上。メンテナンス時間も「1 週間から 1 時間」へ大幅短縮 ～曖昧な質問にも最適解を提案。主要顧客層を迷わせず、「体験価値」を提供する窓口へ～

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、株式会社ファンケル(本社、神奈川県横浜市、代表取締役 社長執行役員、三橋 英記、以下、ファンケル)が、顧客対応品質の向上と問い合わせ業務の効率化を目的に、モビルスが提供する AI チャットエージェント「MOBI BOT GenAI(モビボット ジェンエーアイ)」の Vector Search 機能(導入時名称:MOBI BOT AI Vector Search)を導入し、自己解決率の向上を実現したことをお知らせします。

「MOBI BOT GenAI」は、「ファンケルオンライン」FAQ(よくある質問)サイトのチャットサポートおよび LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」のチャットサポートに導入され、2026 年 1 月より問い合わせチャットサービスの運用を開始しました。

これにより、利用者が自由な文章で質問しても、「MOBI BOT GenAI」が質問の意図を正しく汲み取り、的確な回答を提示します。この結果、利用者の自己解決率は約 30%向上しました。また、既存の FAQ を活用した更新運用へ移行したことで、メンテナンス時間が最大 1 週間から 1 時間へ短縮され、管理業務の生産性が向上しました。今後ファンケルでは、寄せられた問い合わせの理由を分析し、VOC(顧客の声)の全社的な活用を進めていく考えです。モビルスは、こうした取り組みを支えるとともに、ファンケルが掲げる、接点を「体験価値」に変える「エクスペリエンスセンター」の実現に向け、支援してまいります。



■ 導入の背景

化粧品・サプリメント大手のファンケルでは、主要顧客層を中心に、電話や Web チャット、LINE 公式アカウントなど多様な窓口を用意し対応品質の向上に努めてきました。一方、従来のチャットボットは日常的な文章や類似語での質問を正しく認識できず、利用者の質問の意図とは異なる回答を提示することがあり、利用者が自己解決に至らないケースが生じていました。その結果、解決を急ぐ利用者が電話や有人チャットに問い合わせるため、人手不足も重なりオペレーターの負担が増大していました。このような状況から、ファンケルではチャットボット利用者、オペレーター双方の負担を軽減する新たな仕組みが求められていました。

モビルスの「お客さま窓口の利用実態調査 2025-2026」によると、問い合わせの際にチャットを利用する割合は約 7 割に上ります※2。主要顧客層の間でもノンボイス移行が進んでいるファンケルでは、質問意図を正しく理解し自己解決を促進する環境の拡充を検討しました。曖昧な表現にも対応し、生成 AI 特有の誤回答(ハルシネーション)を防ぎつつ、確かな FAQ から回答を提示できるモビルスの「MOBI BOT GenAI」を候補に挙げました。

導入に向けてモビルスはファンケルと共に、2025 年 12 月に実証実験(PoC)を実施しました。検索精度が向上し、回答率・完了率の改善と有人才オペレーターへの連携低減が確認されたことから、業務効率化と利用者のスムーズな自己解決が見込めると判断し、2026 年 1 月 1 日より「ファンケルオンライン」FAQ サイトおよび LINE 公式アカウントのチャットサポートにて本導入を開始しました。

※2 2026 年 3 月 23 日モビルス発表【お客さま窓口の利用実態調査 2025-2026】<https://mobilus.co.jp/press-release/50877>

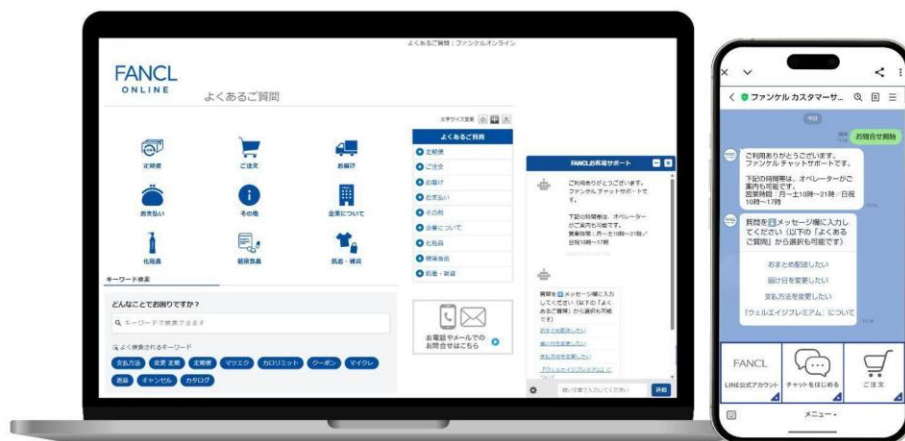
■ 導入の概要

ファンケルはモビルスが提供する「MOBI BOT GenAI」を、ファンケルの「ファンケルオンライン」FAQ サイトのチャットサポートと LINE 公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」に導入しました。これにより、利用者がチャットボットで自由な文章で質問を入力しても、的確な回答を正確かつスムーズに検索できるチャットサポート体制が構築されました。

「MOBI BOT GenAI」は 5 つの機能を備えています。その中の「Vector Search」による高度な検索機能を活用することで、同義語や表記ゆれの自動対応が可能になりました。利用者が入力した自然な文章に対して、意味の近い FAQ を的確に検索し提示するため、従来のチャットボットでは対応が難しかった、曖昧な表現や FAQ に一致しない単語、長文の質問であっても、AI が文脈を理解し、最適な回答を提示します。また、登録された FAQ を回答として提示するため、生成 AI 特有の誤回答（ハルシネーション）が発生せず、信頼性の高い情報を提供します。

従来は、自己解決に至らなかった利用者也、チャットボットで最適な回答を得られるようになり、スムーズな問題解決が促進され、自己解決率が向上しました。また、管理者に高い負荷がかかっていた更新作業においても、既存の FAQ データを活用する運用に変わり、作業時間が短縮されたことで生産性が向上しました。

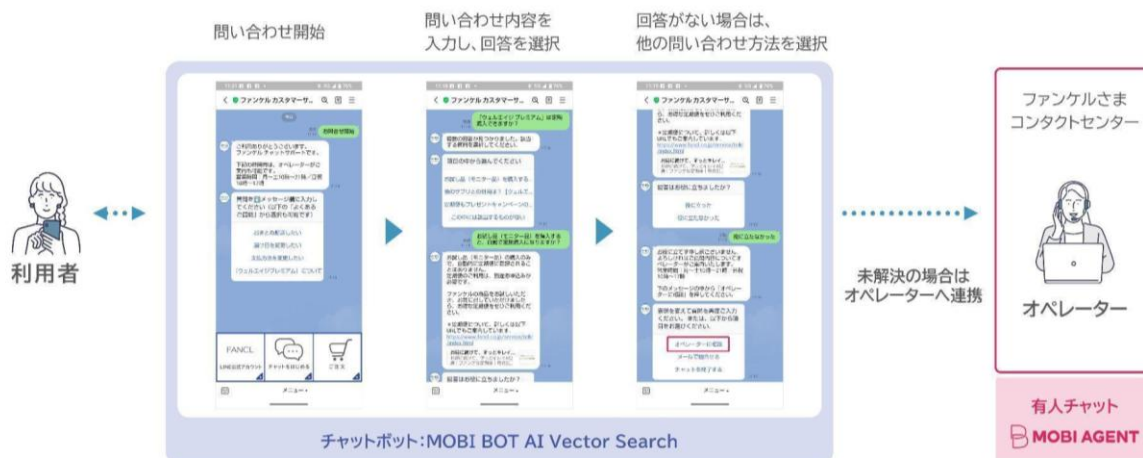
ファンケルでのチャットボットを利用したお問い合わせについて



(左)ファンケルオンライン FAQサイト

(右)LINE公式アカウント「ファンケル カスタマーサポート」

ファンケル カスタマーサポートのLINE公式アカウントでのチャットを利用したお問い合わせについて



※画面はイメージのため、実際の画面とは異なる場合がございます

■ 導入の成果

・回答精度の向上で自己解決を促進

「MOBI BOT GenAI」が、自由入力や表記ゆれに柔軟に対応し、利用者の入力意図を汲み取った的確な回答を表示できるようになりました。この結果、従来のチャットボットに比べ、自己解決率が約 30%向上しました。

・質問内容の事前把握で、オペレーターの心理的負担を軽減

問い合わせがチャットボットから有人対応へ引き継がれる際に、オペレーターは利用者が「MOBI BOT GenAI」に入力した質問内容を事前に把握できるため、素早く適切な回答準備ができるようになり、心理的負担が軽減されスムーズな対応が可能になりました。

・更新時のメンテナンス時間を大幅短縮、生産性を向上

従来は膨大な商品数やキャンペーンに合わせて、複雑なシナリオの設計・更新・検証といったメンテナンスに時間を要しており、更新作業には多くの負荷がかかっていました。本導入により、既存の FAQ データをインポートして学習させるシンプルな運用に変わり、更新 1 回あたりの作業時間が 1 週間から 1 時間へ大幅に短縮され、自己解決の促進と管理業務の生産性の向上を同時に実現しています。

■ 今後の展望

モビルスは、ファンケルが「MOBI BOT GenAI」を通じて精度高く収集・蓄積するお問い合わせ理由を分析し、VOC(顧客の声)として全社活用を進めていく計画を全面的に支援してまいります。

今後は、ファンケルが掲げる、接点を「体験価値」に変える「エクスペリエンスセンター」の実現に向け、カスタマーサポート戦略を支えるビジネスパートナーとして、「MOBI BOT GenAI」などの CX ソリューションの提供を通じて、さらなる対応品質の向上と業務効率化に向け、支援してまいります。

■ 株式会社ファンケル カスタマーサービス本部 CX デザイン部 デジタルデザイングループご担当者さまのコメント



原園 早由里 さま

ファンケルでは、コンタクトセンターをお客さまの困りごとを解消する「接点」に留めず、「豊かな体験価値」をご提供する場へと進化させることを目指しています。「MOBI BOT GenAI」導入によって創出した時間・削減した工数を単なるコストカットで終わらせず、オペレーターの自己研鑽や教育に充て、新たなお客さまへの価値創造(ブランド体験)につなげることこそが真のゴールと考えています。お客さまの心に寄り添う対応で、さらなるブランド体験の向上を目指してまいります。



川崎 純子 さま

お客さまの肌や健康に関わる領域のため、ハルシネーションリスクのない「MOBI BOT GenAI」の確実な検索精度が導入の決め手でした。自然な文章でも的確な回答を提示でき、チャットボットでお客さまの自己解決率が約 30%向上しました。また、最大 1 週間かかっていたメンテナンスが約 1 時間に短縮され、運用負荷も改善しています。今後は社内で日々蓄積されるお問い合わせ理由を分析・活用することで、全社的な VOC 活用へと貢献してまいります。

【ファンケルへのインタビューはこちら：https://mobilus.co.jp/case/fancl_chatbot】

■ 「MOBI BOT GenAI」について

AI チャットエージェント「MOBI BOT GenAI」は、RAG(検索拡張生成)や Vector Search など多彩な AI・シナリオ型を、業務特性に合わせて自由に組み合わせられるフルパッケージサービスです。導入前のアセスメントから稼働後の定着支援まで、専任チームが一気通貫で伴走するカスタマーサクセス機能も標準搭載しています。CRM や基幹システムとの連携はもちろん、チャットボットで解決が難しい問い合わせは有人チャット「MOBI AGENT(モビエージェント®)」ハシームレスに引き継ぎ、個人情報扱う場面はセキュリティ「Security Suite®(セキュリティスイート)」とも連携可能です。柔軟なシステム連携により、チャットボットからオペレーター対応、本人確認を伴う手続きまで、あらゆる顧客接点にワンストップで対応します。

サービス紹介ページ：<https://mobilus.co.jp/service/bot>

■ 株式会社ファンケルについて

社名:株式会社ファンケル

代表者:代表取締役 社長執行役員 三橋 英記

所在地:神奈川県横浜市中区山下町 89-1

事業内容:化粧品・健康食品の研究開発、製造および販売

設立:1981 年 8 月

公式 HP:<https://www.fancl.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>

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