News Release

報道関係者各位

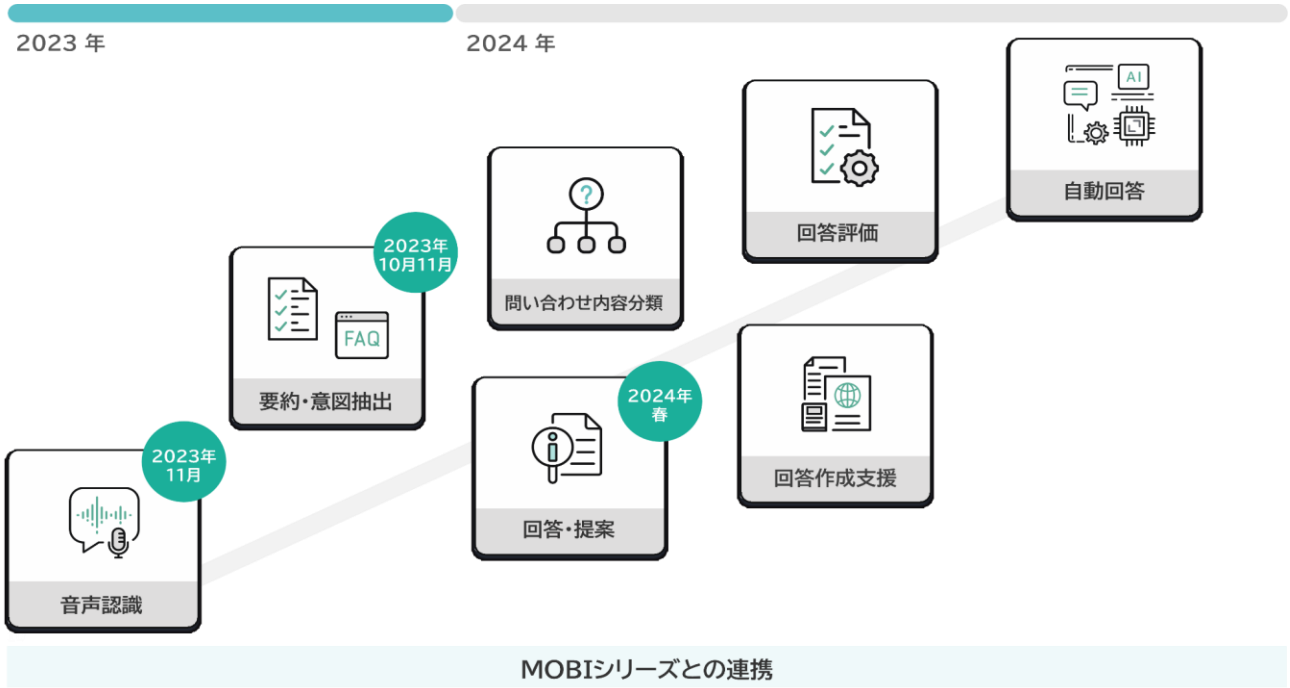
モビルス株式会社
2023 年 10 月 13 日

【10 月 19 日以降順次サービス提供開始】
生成 AI を活用した「音声認識」「対話要約生成」「FAQ 生成」機能をリリース
～ムーア(MooA)と MOBI シリーズの連携でオペレーター業務を効率化！
応答率・自己解決率向上に貢献～

The SupportTech Company として顧客サポート支援の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)は、生成 AI を活用した「MooA - 音声認識」「MooA - 対話要約生成(テキスト・音声)」「MooA - FAQ 生成(音声)」をリリースし、10 月 19 日以降順次サービス提供開始することをお知らせします。
これらの機能はムーア(以下、MooA)の機能群としてリリースされ、MOBI AGENT をはじめとした MOBI シリーズと連携することで後処理業務時間を飛躍的に短縮し、後処理業務の均一化をはじめとしたオペレーター業務の効率化や総応対件数の増加・応答率・自己解決率向上に貢献します。

■モビルスの目指す生成 AI を活用したオペレーター支援機能

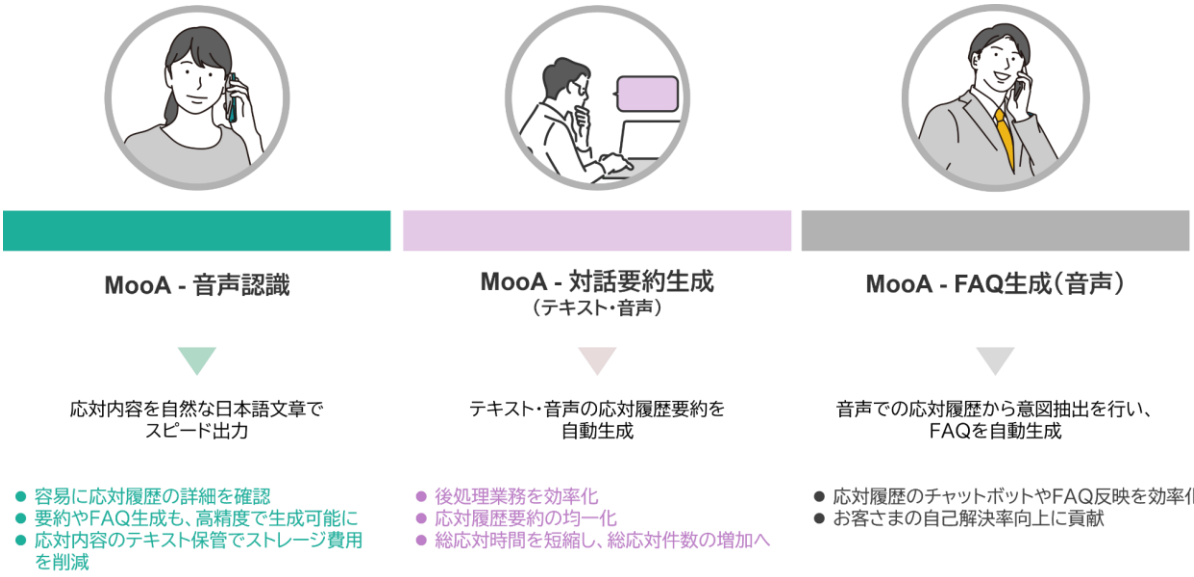
モビルスでは、これまで「MOBI AGENT(モビエージェント)」「MOBI BOT(モビボット)」をはじめとした MOBI シリーズや、PCI DSS を取得したセキュア・コミュニケーション機能「Secure Path(セキュアパス)」の開発・運用を通して、コンタクトセンターの業務効率化に取り組んできました。
今後さらに付加価値の高いサービスを提供するため、オペレーター支援機能として MooA に「音声認識」「対話要約生成」「FAQ 生成」「回答・提案」等を順次リリースしていきます。
その第一弾として、このたび生成 AI による音声認識や要約・意図抽出を活用した「MooA - 音声認識」「MooA - 対話要約生成(テキスト・音声)」「MooA - FAQ 生成(音声)」をリリースし、サービス提供を開始します。



<モビルスの目指す生成 AI を活用したオペレーター支援機能イメージ>

■ 機能詳細

チャットや電話でお客さま対応を行った後、オペレーターは後処理業務として要約した応対内容の記録、また分析担当者は内容の FAQ 反映、ナレッジデータ活用が必要です。
これらの業務はオペレーター個人が要約を行う事による要約精度の非均一化、作業そのもののオペレーターへの負担、また時間がかかるため応対件数が増えず応答率や自己解決率もなかなか上がらないといった課題や、ナレッジ活用への影響もありました。「MooA - 音声認識」「MooA - 対話要約生成(テキスト・音声)」「MooA - FAQ 生成(音声)」を MOBI AGENT や MOBI VOICE と組み合わせることで業務効率化や総応対時間短縮を可能にし、これらの課題解決をはかることができます。各機能詳細は次の通りです。



(1)MOBI AGENT へ「対話要約生成(テキスト)」機能搭載

サービス提供開始: 2023 年 10 月 19 日(木)

「MooA - 対話要約生成(テキスト)」はチャットなどテキストでの対話要約を自動生成する機能で、MOBI AGENT のオプション機能として利用することが可能です。これにより、これまでオペレーター個人が要約し入力を行っていた応対履歴記録業務を効率化でき、総応対時間の短縮、応対件数の増加が見込めます。

＜管理画面イメージ＞

MOBI AGENT 管理画面内の各ルーム完了前の確認ダイアログ内「要約」ボタンを押下することで、テキスト対話内容の要約が出力されます。

各ルーム完了前の確認ダイアログ内「要約」ボタンを押下

テキストボックス内に要約文を表示。要約文の編集も可能。

<特徴>

- 操作しやすい UI/UX
  オペレーター管理画面内に直観的に操作しやすい「要約」ボタンおよび「結果の表示画面」を追加。要約文はルーム完了前であれば編集も可能です。
- 応対ナレッジの自動蓄積
  要約された内容は、データベース上にナレッジとして自動蓄積されます。
- 要約内容の CSV 出力
  ルーム毎の要約内容は CSV データでダウンロード可能です。

製品サイト　https://mobilus.co.jp/solution/agent

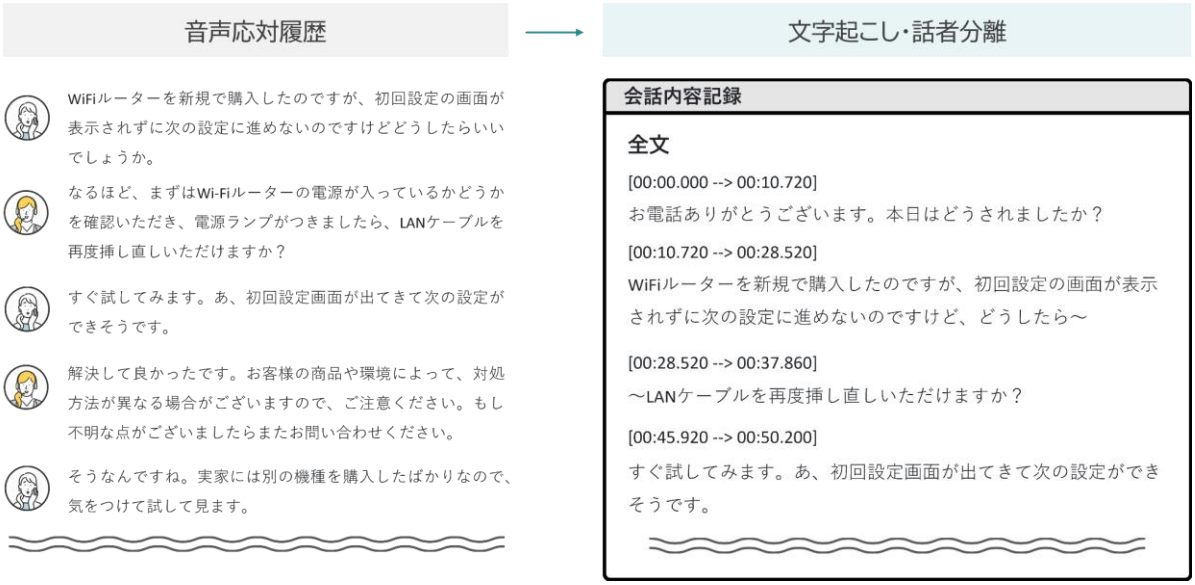
(2)MOBI VOICE へ「音声認識」「対話要約生成(音声)」「 FAQ 生成(音声)」機能搭載

サービス提供開始: 2023 年 11 月初旬

MOBI VOICE と「MooA - 音声認識」「MooA - 対話要約生成(音声)」「MooA - FAQ 生成(音声)」を組み合わせることで、各機能の搭載が可能になります※1。

① MooA - 音声認識

「MooA - 音声認識」は電話など音声での応対履歴を文字起こしする機能です。PBX 連携※2で取得したデータや音声ファイルから応対内容を自然な日本語文章で確認可能なため、出力テキストを対話要約や FAQ 生成に活用した際にも高精度で生成でき、またテキストで応対履歴保管を行うことにより、音声ファイル保管と比較しストレージ費用の削減にもつながります。



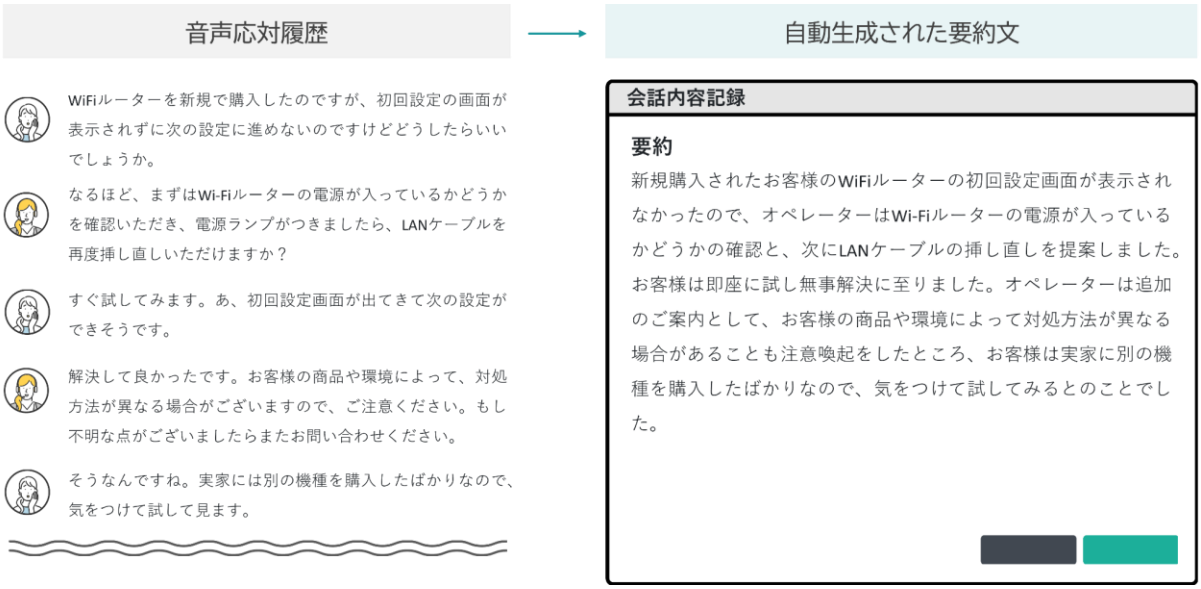
＜音声認識文字起こしイメージ＞
※実際の管理画面とは異なります

<特徴>

- モビルスが活用する音声認識エンジン
  音声認識エンジンにモビルスがチューニングするエンジンを利用した場合、高精度の文字起こし／話者分離が可能になります。またプライベートクラウドを利用するためセキュアな環境で処理を行うことが出来るほか、追加学習による精度向上も可能です。
- 自由に選択可能な音声認識エンジン
  音声認識エンジンは上記以外にも任意に選択できます。
- 操作しやすい UI/UX
  ブラウザや CRM など任意の画面内に自動で音声応対内容の書き起こし文を出力します。出力方法はデフォルトのブラウザのほか、カスタマイズの CRM 連携により任意の CRM への出力も可能です。

② MooA - 対話要約生成(音声)

「MooA - 対話要約生成(音声)」は各 PBX と連携し、電話など音声での応対履歴要約を自動生成する機能です。音声応対履歴の記録業務効率化により総応対時間の短縮、応対件数の増加、過去の応対履歴要約によるナレッジ活用効率化が見込めます。



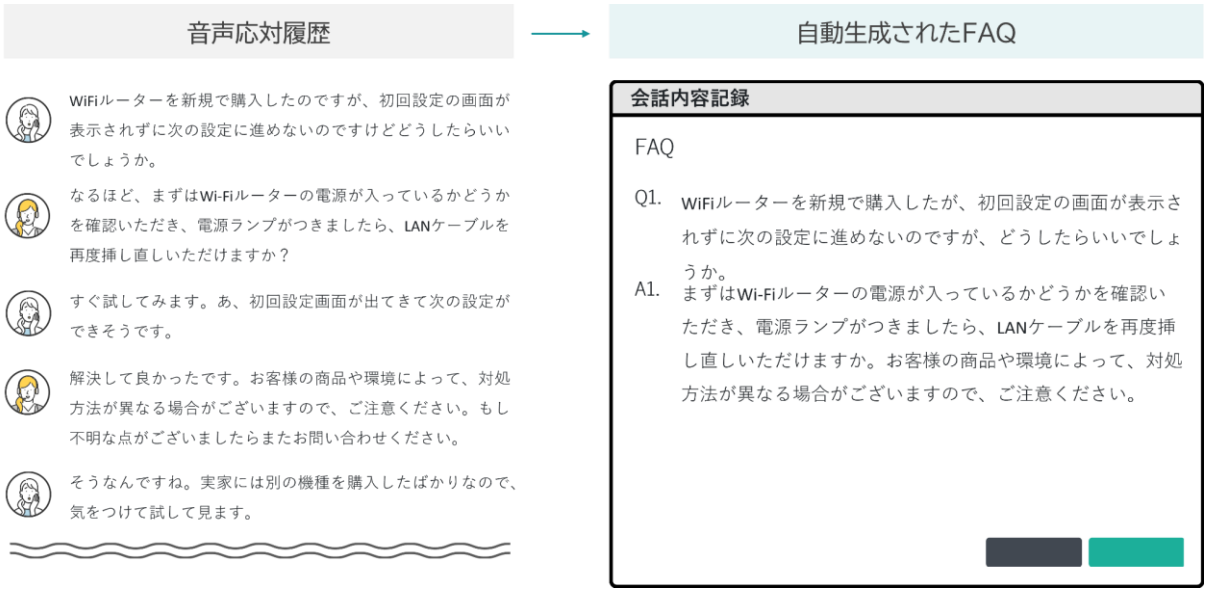
＜音声データから自動生成される要約文イメージ＞
※実際の管理画面とは異なります

＜特徴＞

- 要約文の 30 秒スピード出力
  音声データから 30 秒で要約文出力を行います※3。
- 操作しやすい UI/UX
  ブラウザや CRM など任意の画面内に、自動で音声応対内容の要約を出力。また、要約文の出力はデフォルトのブラウザのほか、カスタマイズでの CRM 連携により任意の CRM へも出力することが出来ます。
- 要約内容の CSV 出力

③ MooA - FAQ 生成（音声）

「MooA - FAQ 生成（音声）」は各 PBX と連携し、電話など音声での応対履歴から意図抽出を行い FAQ を自動生成する機能です。このデータを活用することでデータ分析担当者はチャットボットや FAQ への反映を効率的に行うことができ、自己解決率向上や応対サービス改善のためのナレッジ活用が期待できます。



＜音声応対履歴から自動生成される FAQ イメージ＞
※実際の管理画面とは異なります

＜特徴＞

- 操作しやすい UI/UX
  ブラウザや CRM など任意の画面内に自動で FAQ データが出力されます。
- FAQ のスピード出力
  30 秒で音声データ内容の FAQ 出力を行います※3
- 出力される FAQ 数はカスタマイズ対応により任意に設定可能
- FAQ 内容の CSV 出力

※1 ご利用には初期開発が必要な場合があります

※2 原則としてはクラウド PBX のみ対応となります

※3 前提条件により異なります

■MooA（MooA ”Mobilus Operational AI”）

MooA（ムーア）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。

＜MooA の機能群※＞

個人情報検出アラート、個人情報自動検出アラート、文章構成コンシェルジュ、接客サジェスト、感情分析、自動手挙げ、要約生成（音声・テキスト）、FAQ 生成（音声）、回答サジェスト機能（テキスト）、問い合わせ分類機能（音声・テキスト） 等

※開発中の機能を含む

なお、本件は当社の今後の成長に資する機能のリリースであるものの、当期の業績に与える影響は軽微です。

【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/
IR 情報：https://mobilus.co.jp/ir

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