News Release
報道関係者各位

モビルス株式会社
2026 年 11 月 11 日

モビルス、「MooA CommNavi」の音声認識エンジンを強化
コンタクトセンター特有の言葉を学習し、対象重要フレーズの認識精度を約 96%に向上
～音声認識から生成 AI による要約・応対記録まで、業務に使える AI 品質の向上を目指す～

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、オペレーション支援 AI「MooA（ムーア）」の機能群でオペレーターの回答支援を行う「MooA CommNavi®（ムーア コミュナビ）」の音声認識エンジンを強化し、2026 年 10 月 28 日より提供を開始しました。目的は、コンタクトセンター特有の会話表現や業務上重要な用語の認識精度の向上です。

今回の強化では、医療・保険などの専門用語、金額などの数字、コンタクトセンター特有の丁寧な応対表現、薬品名・車種名などの名称、類似音といった、実際の業務で誤認識が発生しやすいフレーズを対象に、音声認識モデル自体をファインチューニング※1しました。

これにより、業務上重要なフレーズを正しく認識できるようになりました。モビルスが作成した評価データによる比較では、追加学習の対象とした重要フレーズの正解率が、44.6%から 95.8%へと向上しました（当社比）。文字誤り率（CER※2）は 6.1%から 2.0%に改善しました。※自社作成の評価データにおける結果であり、一般的な通話全体の音声認識精度を示すものではありません。

「MooA CommNavi」は、音声認識による文字起こしから生成 AI による文脈理解、業務に特化したプロンプト（生成 AI への指示）による情報抽出・要約までを一体で提供しています。今回のエンジン強化で、業務上重要な情報を文字起こしの段階から正しく捉え、要約・応対記録の品質向上や、オペレーターの確認・修正負荷の軽減につなげることを目指します。

モビルスは今後も、現場に即した音声認識と生成 AI の継続的な改善を通じて、コンタクトセンター業務の効率化や顧客体験（CX）の向上を支援してまいります。

※1 ファインチューニング：学習済みの AI モデルに、特定の用途に合わせたデータを追加で学習させ、性能を調整する手法のこと。
※2 CER（Character Error Rate）：音声認識の結果を正解の文字列と比べたときの、文字の誤りの割合。値が低いほど正確に認識できていることを示す。



	従来の文字起こし中心の評価	MooA CommNaviの考え方
ゴール	発言を正しく文字化	業務上必要な情報を正しく記録・活用
主な評価	文字誤り率（CER）など	重要情報の認識 ＋ 最終要約の正確性
軽微な誤変換	誤りとして扱う	LLM補正後の意味・記録品質も確認
改善方法	音声認識・辞書	モデル学習 ＋ 辞書 ＋ LLM ＋ 業務特化型プロンプト

■ 開発の背景

コンタクトセンターでは、採用難や人材育成の負担が続く中、オペレーターの後処理業務（ACW※3）を軽減し、応対品質を維持・向上させることが課題となっています。大規模な音声認識モデルの登場で汎用的な認識精度が向上し、通話の文字起こしを、生成 AI による要約や応対記録の作成に活用する取り組みが広がっています。一方で、文字起こしに含まれる重要情報の誤りは、後続の要約や業務処理にも影響します。

例えば、よくある誤りには、医療・保険などの専門用語や、商品・サービス名称などの取り違えがあります。これらの誤りは、生成 AI が文脈だけで必ずしも復元できるとは限らず、応対記録に引き継ぐ際に、オペレーターによる確認・修正が必要になる場合があります。音声認識では、文字単位の正確さに加えて、業務判断や後続処理に影響する重要情報を正しく捉えることが求められます。

従来、こうした誤認識への対策には、辞書登録やキーワードブースティング※4 が用いられてきました。しかし、言い回しの違いや、周囲の文脈によって意味が変わる表現への対応には課題が残ります。モビルスは、音声認識から生成 AI による要約・応対記録までを一体で提供する知見を生かし、現場で重要となるフレーズの認識精度を高めるため、音声認識モデルの改良によりエンジンを強化しました。

※3 ACW（After Call Work）：利用者からの問い合わせ内容などを応対後にまとめ、専用システムへ記録入力する業務のこと。

※4 キーワードブースティング：指定した単語が認識結果に選ばれやすくなるよう、音声認識に重み付けをする機能のこと。

■ 開発の概要

「MooA CommNavi」は、通話を AI がリアルタイムで文字に起こし、生成 AI が会話全体の文脈から意味を整理します。その上で、業務に特化したプロンプトで必要な項目を抽出・構造化し、要約や応対記録を作成します。要約結果は CRM と連携できるため、応対記録業務の効率化が可能です。

「MooA CommNavi」に搭載される音声認識エンジンは、通話音声を文字に変換する音声認識モデルと、企業固有の商品名や専門用語を補う辞書で構成されています。

今回の音声認識エンジンの強化では、導入現場や概念実証（PoC）を通じて得られた知見を基に、誤認識が起きやすいフレーズを選びました。対象は、医療・保険などの専門用語、金額などの数字、丁寧な応対表現、薬品名・車種名などの名称、類似音です。それらを含むデータで音声認識モデルをファインチューニングし、業務上重要なフレーズを正しく認識できるよう調整しています。なお、今回の追加学習にはクライアント企業のデータを使用していません。

＜特徴＞

・単語ではなくフレーズで学習

「休薬」のような単語単体ではなく、「次回の投与を一旦休薬した方がよいのでしょうか」のように、実際の応対に近い言い回しの中で重要なフレーズを追加学習の対象にしています。専門用語が会話の中で使われる場面を想定した認識精度の改善を図ることで、文脈の中で業務上重要なフレーズが認識できるようになりました。

・業務上重要な 5 つの領域を強化

辞書に単語を追加するだけでは防ぎにくい、専門用語の取り違えといった誤認識を抑えるため、要約や応対記録への影響が大きいフレーズを中心に、次の 5 つの領域を重点的に学習しました。

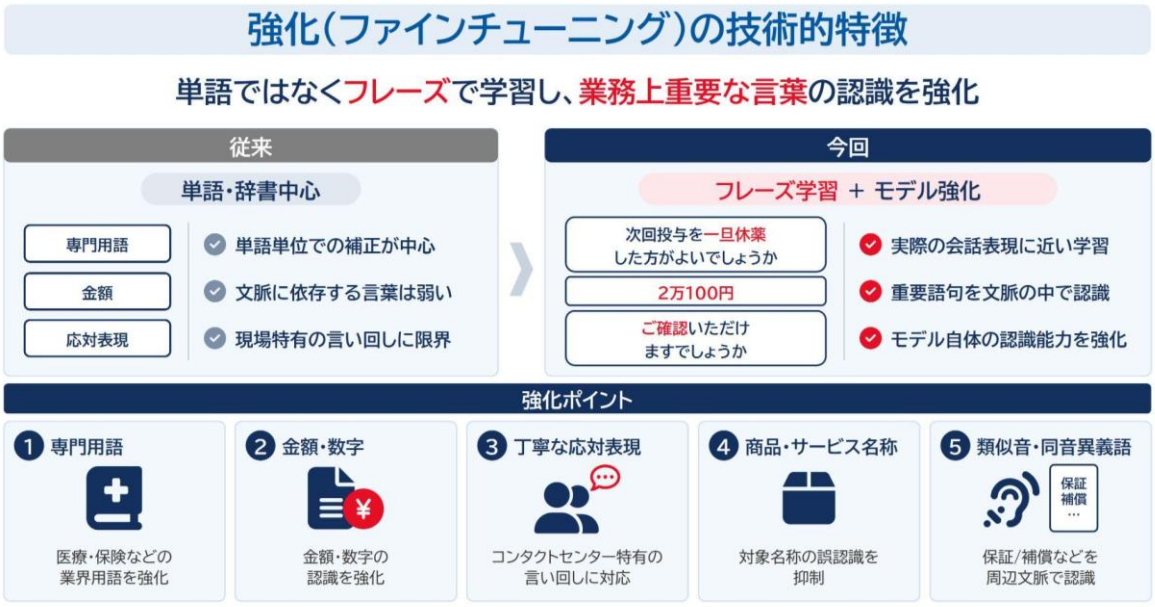
・専門用語：「静注」「腎障害」「記名被保険者」など、医療・保険などの業界用語を強化

・金額・数字：「2 万 100 円」「407 万 2053 円」のような金額・英数字・数量の認識を強化

・丁寧な応対表現：「ご生年月日」「ご確認いただけますでしょうか」など、コンタクトセンター特有の言い回しに対応

・商品・サービス名称：薬品名・車種名など、対象となる名称の誤認識を抑制

・類似音・同音異義語：「配車／廃車」「保証／補償」などを、周辺の文脈から識別



■ 評価結果と強化前後の比較

自社評価データによる比較では、追加学習の対象とした誤認識が起きやすいフレーズの正解率が 44.6%から 95.8%に、文字誤り率は 6.1%から 2.0%に改善しました(当社比)。同一音声による比較でも、専門用語などが正しく文字起こしされ、同一条件のプロンプトによる要約にも正確に反映されることを確認しました。この例では、応対記録の手修正が必要な箇所も減少しています。なお、評価結果は限定条件下のものであり、要約精度や ACW 短縮率への全体的な効果は引き続き検証します。



※図は、同一音声による旧モデルと強化後モデルの比較検証結果に基づき作成

■ 期待される効果

・生成 AI による要約・応対記録の品質向上

専門用語などの重要な情報が、正しい形で要約・記録に反映されやすくなります。オペレーターのスキル差に左右されずに記録できるため、応対記録の品質向上が期待できます。

・後処理の負担軽減

誤認識による要約や応対記録の誤りが減ることで、オペレーターが確認・修正をする手間を削減して ACW を効率化し、負担軽減につなげます。

・業務の自動化を進める基盤整備

正確な記録を基にした問い合わせ理由(コールリーズン)の自動分類や顧客の声(VOC)分析、CRM への記録反映などが可能になります。生成 AI を活用したコンタクトセンター全体の業務自動化や顧客対応の高度化を推進します。

■ 今後の展望

今後は、複数の話者や背景音のある環境での評価や、強化した音声認識エンジンが生成 AI による要約・応対記録にもたらす効果の検証を進めます。さらに、導入現場で起きた誤認識を継続的に集め、音声認識の精度向上にも取り組みます。

モビルスは、音声認識から生成 AI までを一体で設計した CX ソリューションの提供を通じて、コンタクトセンターの生産性向上とクライアント企業の CX 向上を支援してまいります。

■ MooA CommNavi について

「MooA CommNavi®」は、モビルスが独自開発するオペレーション支援 AI「MooA」の機能群の一つで、コンタクトセンターのオペレーターや管理者の業務を支援する AI システムです。通話のリアルタイム文字起こし、業務に特化したプロンプトによる要約・応対記録作成、テンプレートやナレッジを利用した応対支援、リアルタイムモニタリングなどを提供します。生成した応対記録は CRM との連携に利用でき、後処理の効率化や記録品質の標準化を支援します。

サービス URL:https://mobilus.co.jp/service/mooa

■ 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)までお問い合せください