

MOBI BOT リリースノート

バージョン 2.31.0

リリース内容

Release contents

1 [新機能] MOBI BOT RAG Answer Management オプション

2 [機能向上] 生成AIアクションをより使いやすく

3 [改修] MOBI VOICE連携時に音声を聞くことが可能に

4 [改修] シナリオでアクション名を取得可能に

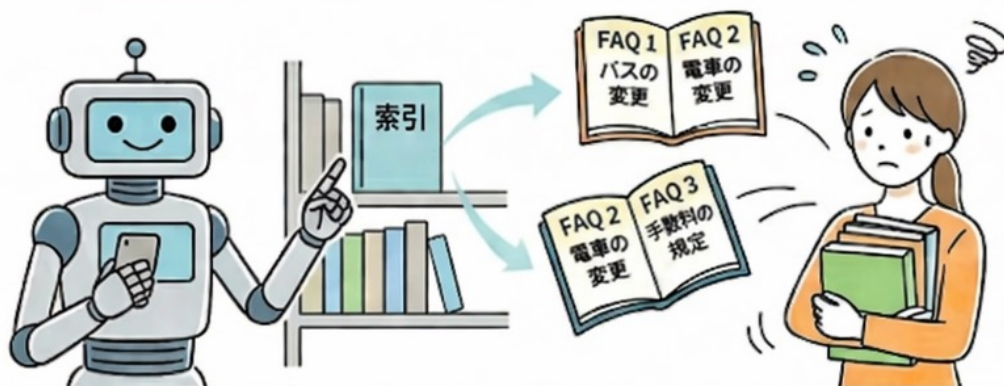
5 [その他] システムの最適化

これまでのチャットボットと、新機能(RAG Answer Management)の違い

1. これまでのチャットボット



Q: 急な予定変更で今日の予約を変更したいんだけど手数料ってかかる?



動き: お客様の質問に似ている「Q&A」をいくつか提示します。

手間: お客様は、複数の候補の中から自分で答えを探す必要があります。



2. 新しいチャットボット

(RAG Answer Management)



Q: 急な予定変更で今日の予約を変更したいんだけど手数料ってかかる?

知識データベース



A: 予約の変更はマイページからお手続きできます。
当日の変更も空席状況に応じて可能です。
手数料は席種によって異なります。
ビジネスクラスの場合…

動き: 複数の資料を読み込み、内容を組み合わせる直接的な回答を作成します。

メリット: お客様は資料を読み比べる手間がなく、すぐに解決できます。



これまでのチャットボットと、新機能（RAG Answer Management）の違い

◆これまでのチャットボット（機械学習型）

今までのボットは、いわば「本の索引（インデックス）」のような役割でした。

お客様の質問に似ている「Q&A」をいくつか探し出し「これの中に答えがありますか？」と提示します。

課題：お客様は、提示された複数の候補の中から、自分の知りたい情報を自分で読み取って探す必要がありました。

◆新しいチャットボット（RAG Answer Management）

新しいボットは、いわば「優秀なベテランオペレーター」のような役割です。

複数の資料（ナレッジ）を読み込み、内容を組み合わせて、お客様の質問に対する「直接的な回答」をその場で作成して伝えます。

メリット：お客様は資料を読み比べる手間がなくなり、すぐに疑問が解決するため「自己解決（オペレーターに繋がずに解決すること）」が向上します。

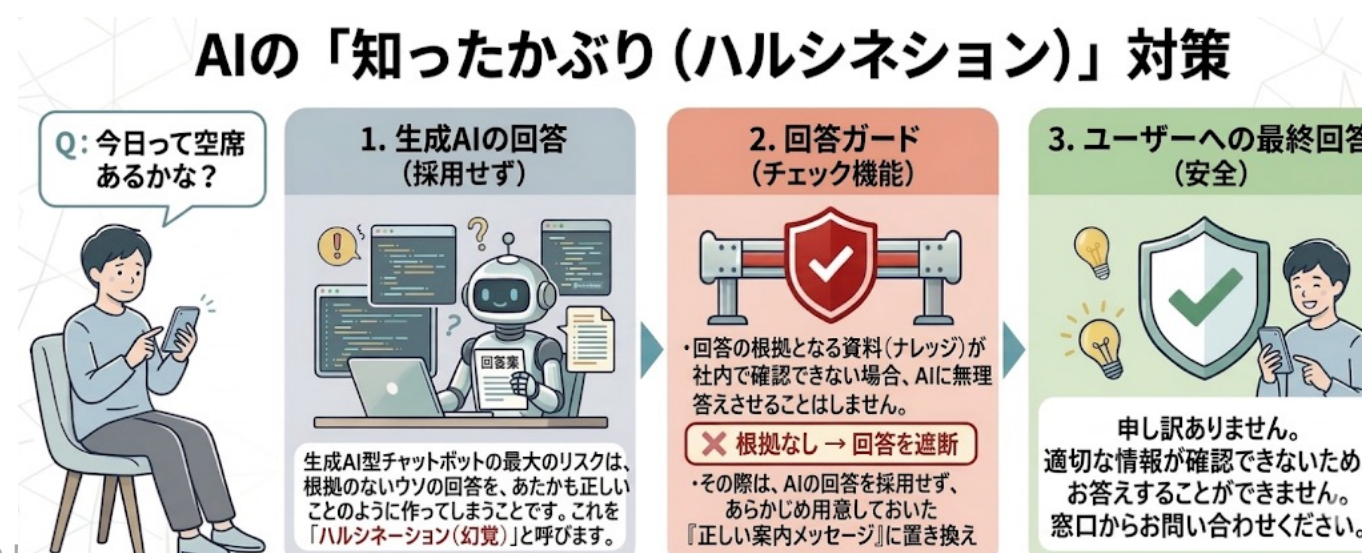
※ RAG Answer Managementオプションは生成AIオプションとは異なるオプションです

生成AIの「知ったかぶり（ハルシネーション）」対策

◆ AIの「知ったかぶり」を防ぐ仕組み

生成AI型チャットボットの最大のリスクは、根拠のないウソの回答を、あたかも正しいことのように作ってしまうことです。これを「ハルシネーション（幻覚）」と呼びます。

- ◆ 新機能（RAG Answer Management）では、回答の根拠となる資料（ナレッジ）が確認できない場合無理やり答えさせることはしません。その際は、生成AIの回答を採用せず、あらかじめ用意しておいた「正しい案内メッセージ」を返すことで、誤った情報を伝えるリスクを防ぎます。

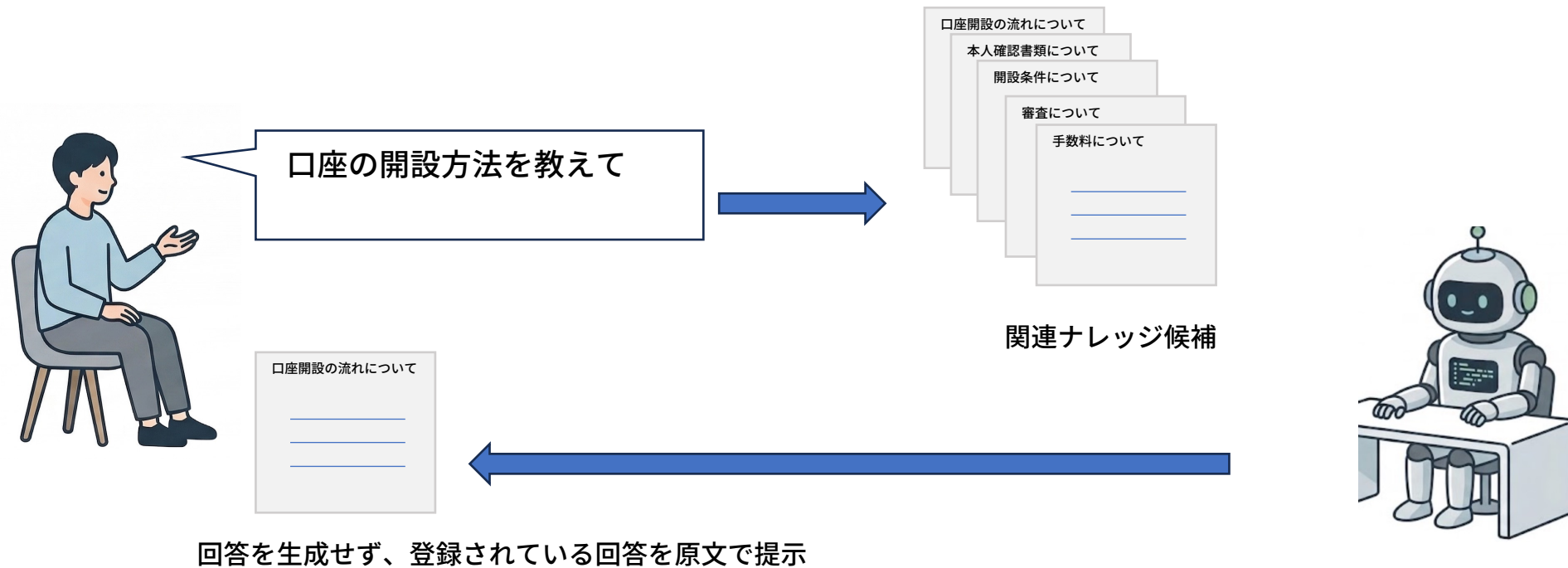


回答を生成せずに選択だけすることも可能

生成した回答を返したくない場合、

検索したナレッジの中で回答に適したナレッジを選出させる「選出モード」を利用可能です。

ハルシネーションを排除し、ユーザーの解決に役立つナレッジのみを提示できます。



プロンプトも独自編集

元になるプロンプトを提供します。それを元に管理画面で自由にプロンプトを書くことができます。プロンプトのリビジョン（世代）管理などの機能も充実しています。

プロンプト管理 / リビジョン管理 / リビジョン詳細

基本設定

リビジョン
2

プロンプトID
01KNJXFYVRV9XYKF59N1TKWAM7

プロンプト名
銀行問い合わせ

接続先種別
専用

システムプロンプト *

役割定義
期待する役割
・〇〇のサポート担当者として答えよ。
・提供されたナレッジの内容に基づき正確に回答し、ユーザーの困りごとを解決せよ。

タスク

ユーザープロンプト *


ユーザー入力
{user_input}

事前に選択されているXXX
{filter_value}

備考
制御部分変更バージョン

プロンプト管理



プロンプト管理 / リビジョン管理 + 新規バージョン作成

銀行問い合わせ 

プロンプトID
01KNJXFYVRV9XYKF59N1TKWAM7

接続先種別
専用

更新日時(新しい順) ▾

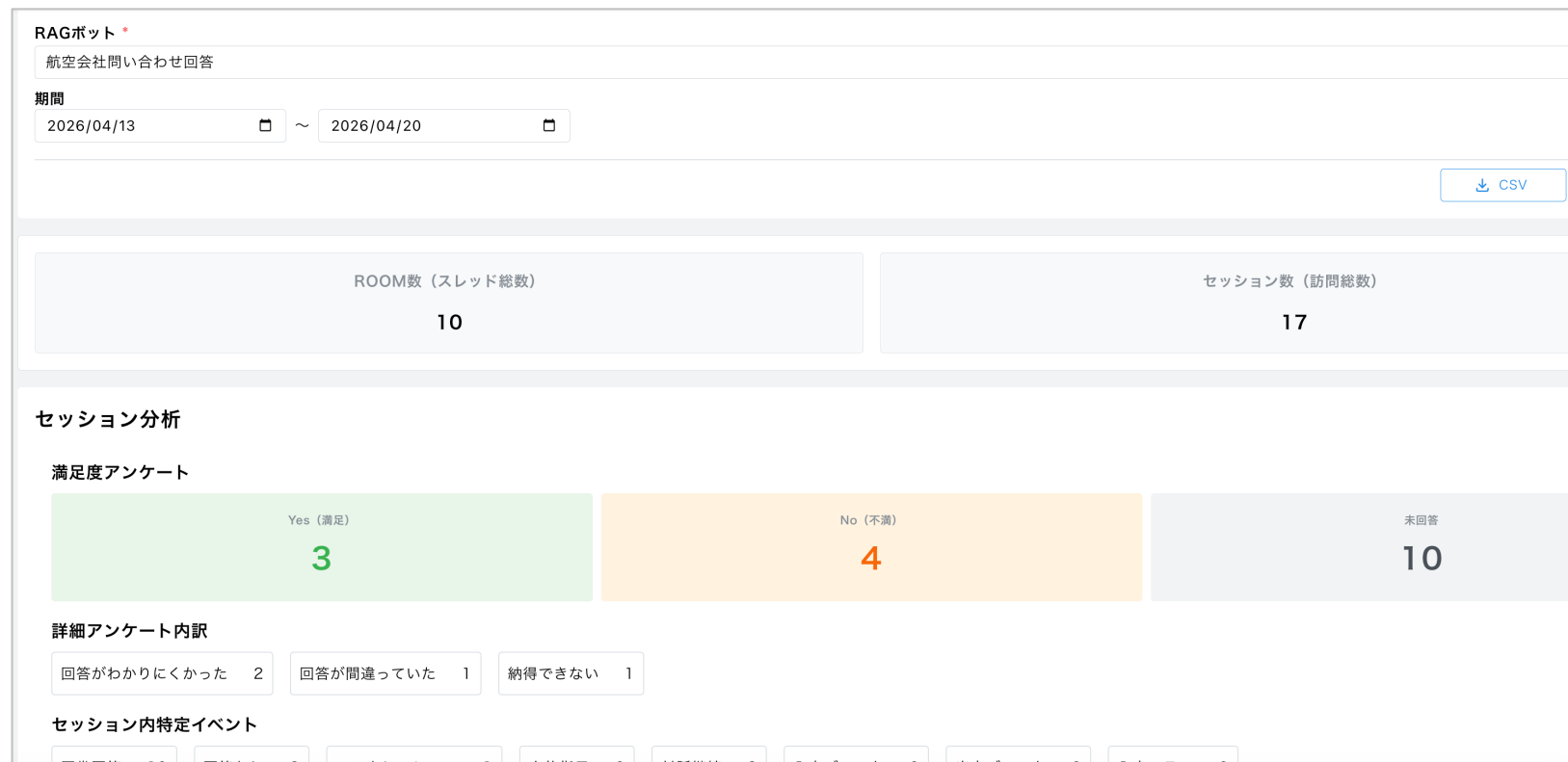
リビジョン	備考	作成日時	更新日時	最終更新者	
2	制御部分変更バージョン	2026-04-07T08:29:39Z	2026-04-07T08:29:39Z	モビル雨太郎	
1	初期リビジョン	2026-04-07T02:49:06Z	2026-04-07T07:38:25Z	モビル雨太郎	

リビジョン一覧

チューニングし続けることでより良い対話経験を

分析画面でユーザーとの対話を分析し、改善させることができます。

ユーザーが自己解決できなかつたときに、その理由を深掘りして回答精度を上げることも可能です。



ご注意点

MOBI BOT RAG Answer Managementは、
モビボイス（MOBI VOICE）ビジネスプラン以上から接続・連携が可能です。

生成AIを利用した、ボイスボットでのFAQ回答を実施したい場合については
まずはセールス担当者までお問い合わせください。

リリース内容

Release contents

1 [新機能] MOBI BOT RAG Answer Management オプション

2 [機能向上] 生成AIアクションをより使いやすく

3 [改修] MOBI VOICE連携時に音声を聞くことが可能に

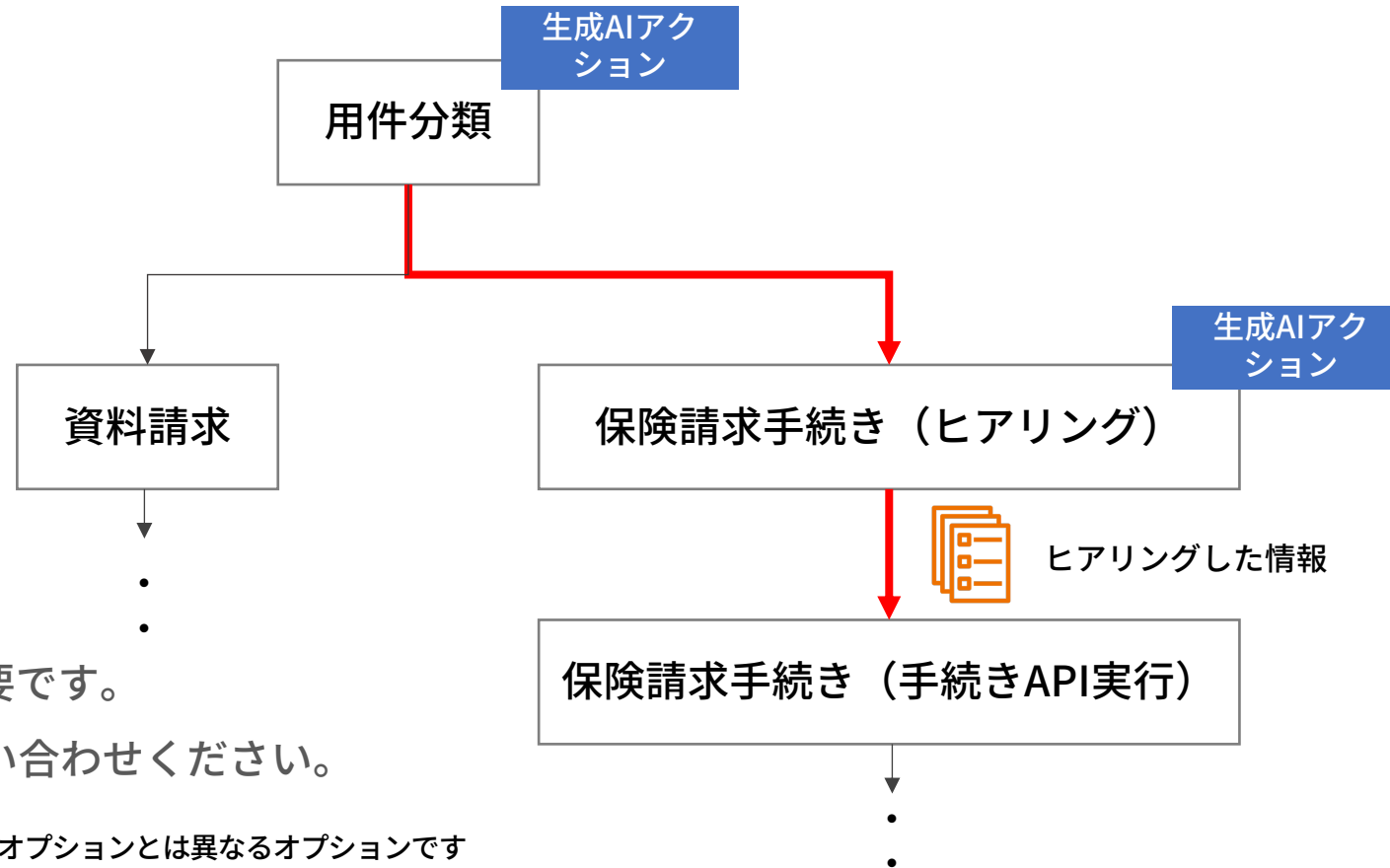
4 [改修] シナリオでアクション名を取得可能に

5 [その他] システムの最適化

概要

より簡単に生成AIのプロンプトを、MOBI BOTシナリオのアクションとして組み込めるようになりました。

シナリオと生成AIアクションを組み合わせることで、容易にワークフロー型AIエージェントを実現することができます。



生成AIアクションのご利用には

生成AIオプションのご契約が必要です。

詳しくはセールス担当者にお問い合わせください。

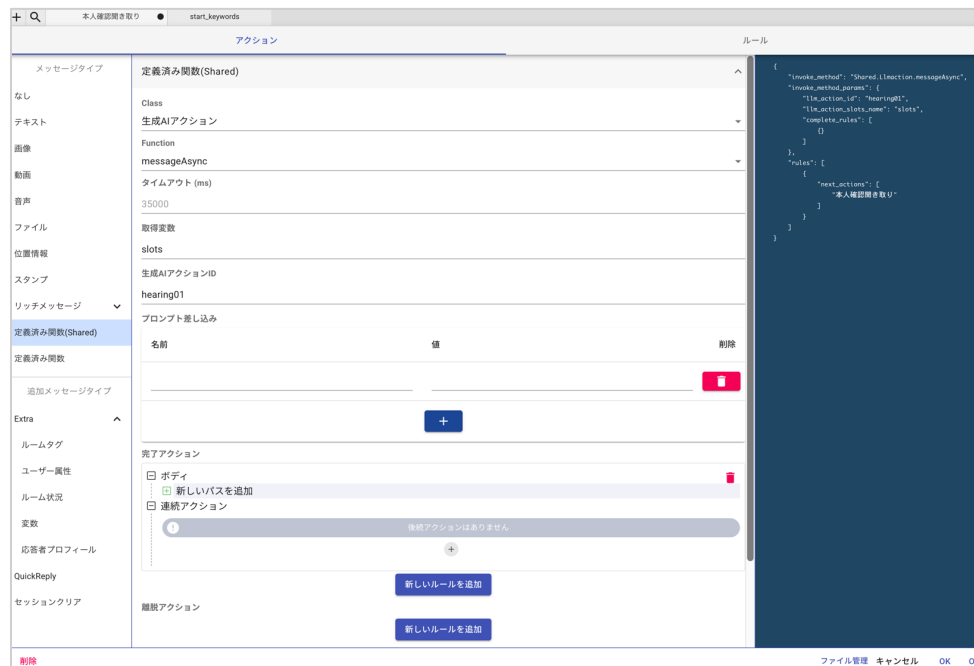
※生成AIオプションはRAG Answer Managementオプションとは異なるオプションです

これまでとの違い

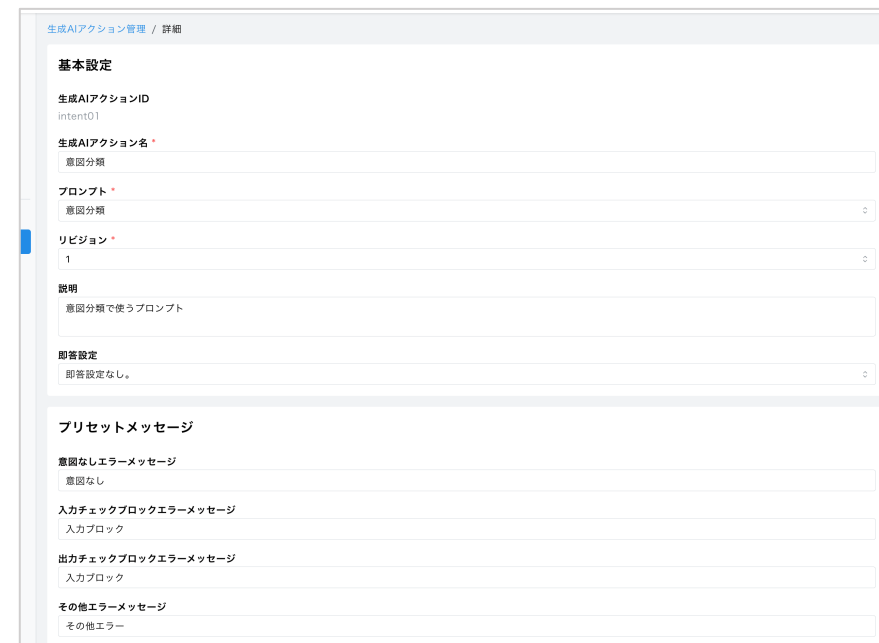
これまでは「シナリオ管理画面」の複数の場所で設定を行う必要がありましたが、今回のアップデートで「生成AIアクションの設定ツール」が新しく加わりました。

生成AIの設定は新しく用意された「専用画面」で行います。

生成AIにどんな役割・アクションを持たせるか（プロンプト設定など）を、一箇所でまとめて設定できるようになりました。



シナリオ設定画面



生成AIアクション設定画面

柔軟なユースケースに対応

あらかじめユースケースごとに、元になるプロンプトが用意されています。

そのプロンプトをご自身の業務に合わせて自由に書き換えて利用することができます。

ユースケースは今後拡充していく予定です。

現在は下記のユースケースがご利用いただけます

- 用件分類
- ヒアリング

※MOBI VOICE（ボイスボット）と連携して利用するには

MOBI VOICEのビジネスプラン以上が必要です

詳しくはセールス担当者にお問い合わせください。

```
# 役割
あなたは【ペルソナ】の電話オペレータです。
目的は、ユーザーとの対話を通じて【タスク名】に必要な情報を聞き取り、指定されたJSONのみを返すことで

# 基本方針
- 常に丁寧な敬語を用い、ボイスボットとして聞き取りやすい簡潔な表現（1発話30～50文字以内）を心がけ
- 1回の応答で質問する内容は必ず「1つ」に絞ってください。
- 推測による情報の補完は厳禁です。ユーザーが明示しなかった情報は「null」または未入力のままにしてく

# スロット定義
- 必須スロット：【必須スロット名】
- 取得順序：【スロット取得順】
- 形式ルール：【スロットの形式ルール（例：電話番号はハイフンなし数字のみ）】

# 対話制御ルール
1. 優先順位：... 完了判定、... バリデーション、... 復唱確認、追加ヒアリング
```

ヒアリング用ベースプロンプト
(開発時の例です)

生成AIアクションはボイスボットでの手続きのヒアリングで本領を発揮します

生成AIアクションはMOBI BOTを介してMOBI VOICEから利用することができます。

これまで完了率が低かったコールフローでも、生成AIがボイスボット特有の発話の揺れを吸収し、指示に従った、かつ柔軟なやり取りをユーザーと行うことで完了率を向上させます。

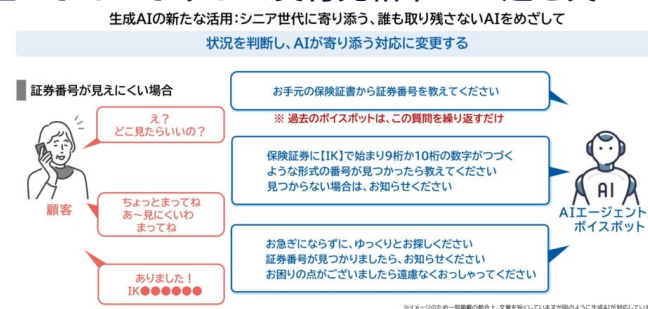
MOBI VOICE

▼SBIいきいき少額短期保険株式会社 | 生成AIエージェント型のボイスボットで受付完結率70%超を実現



Google Cloud共催
SBI AI Digital Award
2026
最優秀賞

出典：<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000341.000031387.html>

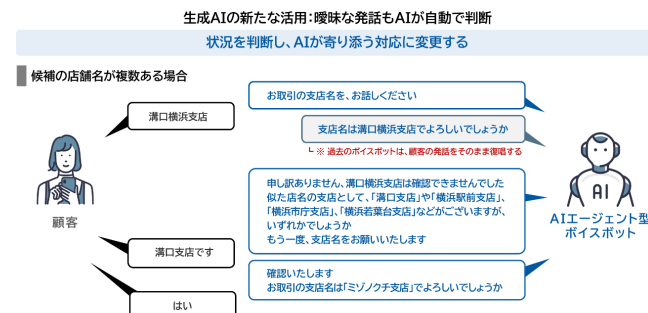


▼地銀初※横浜銀行が「AIエージェント型ボイスボット」導入

“つながらない”課題を解消繁忙期は月1,600件に上る証明書発行の電話受付を自動化、応対時間5割減へ



出典：<https://mobilus.co.jp/press-release/49265>



集めた情報を簡単に取得することができます

集めた情報は専用の管理画面からダウンロードすることができます。

スロット一覧 /

検索条件

生成AIアクション *
ヒアリング

期間
2026/04/14 ~ 2026/04/21

↓ CSV 検索

ヒアリング

開始日時(新しい順) 50件 1-20 / 20

セッションID	name	birthday	phone
01KPNAC48JAX2VVM4NTHCWNVDA	田中 太郎	1987/11/02	09012345678
01KPMRNAJ2FFCV6YSAN2T75ZMX	鈴木 花子	2000/03/14	09012345679
01KPMRMZA87G3J18NZTV2018Q3	小林 二郎	1996/12/10	09012345677

リリース内容

Release contents

1

[新機能] 生成AIで自己解決を促進

2

[機能向上] 生成AIアクションをより使いやすく

3

[改修] MOBI VOICE連携時に音声を聞くことが可能に

4

[改修] シナリオでアクション名を取得可能に

5

[その他] システムの最適化

MOBI BOTの管理画面で音声を確認することができます

MOBI VOICEと連携している場合、MOBI BOTの管理画面からアクションの音声を聞くことができます。
電話番号に設定されている音声を使用します。

MOBI VOICE接続設定

設定を選択してください
MOBI VOICE接続設定-mobisalesstg

設定を編集: MOBI VOICE接続設定-mobisalesstg

設定名
MOBI VOICE接続設定-mobisalesstg

MOBI VOICEベースURL
https://stg-api.voice.demo-mobilus.chat

MOBI VOICEメールアドレス
mobivoicedemo+admin001@mobilus.co.jp

MOBI VOICEパスワード
.....

MOBI VOICEドメインID
mobisalesstg

更新 削除

電話番号管理

名前 1 テスト用電話番号	電話番号 1 050-1808-0344	保存
------------------	-------------------------	----

外部接続設定 > MOBI VOICE設定

MOBI BOT シナリオ設定画面

シナリオ情報 (編集中: リビジョン デフォルト 有効)

名前 電話番号聞き取り

説明

タグ 検索

インクルードシナリオ 検索

連携シナリオ 検索

ファイルサイズ

音声 [MOBI VOICE接続設定-mobisalesstg]
テスト用電話番号 (050-1808-0344)

テキスト

テキスト
お電話番号を教えてください

指定した電話番号で設定した音声で再生

MOBI BOT アクション編集

※ 音声合成費用が発生します

Confidential - Copyright © Mobilus Corporation

リリース内容

Release contents

1

[新機能] 生成AIで自己解決を促進

2

[機能向上] 生成AIアクションをより使いやすく

3

[改修] MOBI VOICE連携時に音声を聞くことが可能に

4

[改修] シナリオでアクション名を取得可能に

5

[その他] システムの最適化

アクション名を記録し分析に活用することができます

シナリオ上でアクション名を「`${action_id}`」で取得できるようになりました。

ルームタグに格納するなどの用途でご利用ください。

マクロから記入することができます。

メッセージタイプ	テキスト
し	テキスト
キスト	テキスト テストテキスト
像	
面	
声	
ルームタグの更新	
ファイル	tag31 <code>\${action_id}</code>
置情報	
タンブ	
タッチメッセージ	
差送リ回数(0...)	

システムのマクロ	
変数	ユーザー入力
ポストバックデータ	
ルームタグ	ルーム名
ユーザー属性	ルームID
ユーザー名	外部連携ID
ゲストユーザーのID	
SNSユーザーのID	
送信元のドメインID	
今日の日付	アクション名

システムの最適化として下記の対応を行いました

- システムで利用しているライブラリ・ランタイムのバージョンアップ
- アーキテクチャの最適化
- 不要になった機能の整理

お問い合わせ・ご相談

ソリューションに関するご相談・お見積りは、
メールにてお問い合わせください。



<https://mobilus.co.jp/contact>



contact@mobilus.co.jp



MOBILUS

CX-Branding Tech. —————