

pluszero、独自開発の次世代AI「AEI」を活用した “コールセンター向け高信頼性AIエージェント”「miraio」を販売開始 柔軟かつ正確なコミュニケーションが可能な「仮想人材」が始動

AI・自然言語処理といった各種テクノロジーのソリューション提供・開発・保守・運用を行う株式会社pluszero(本社:東京都世田谷区、以下プラスゼロ)は、アップセルテクノロジーズ株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役会長CEO:高橋 良太、以下アップセルテクノロジーズ)とAIオペレーター「miraio (ミライオ)」を共同開発し、本日より販売を開始いたします。



開発背景

AIコールセンターサービスローンチにあたって、現状のコールセンターサービスに対する満足度調査を実施いたしました。

■調査概要

タイトル:「コールセンターに関する満足度調査」

調査時期:2025年1月

有効回答:500ss

調査方法:ネットリサーチ

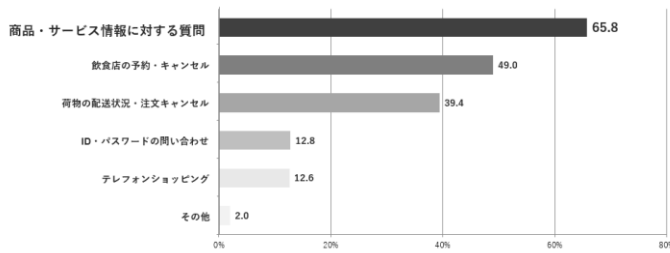
■調査結果サマリー

- TOPIC①：電話での問い合わせが最も多いのは「商品・サービスに対して質問」
- TOPIC②：約83%が自動応答システムにストレスを感じている
- TOPIC③：ストレスを感じる原因の約62%が「その場で的確な回答を得られない」
- TOPIC④：70%が「音声ガイダンスや自動応答だった場合に途中で問い合わせを諦めたことがある」

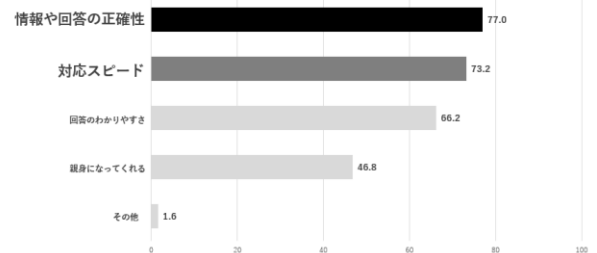
■TOPIC① 電話での問い合わせが最も多いのは「商品・サービスに対して質問」

商品・サービスに対して質問があるときが最も多く、全体の65.8%を占めています。消費者が製品やサービスを利用する中で生じる疑問点について、正確かつ即時対応を期待していると考えられます。

Q. 具体的にどのようなシチュエーションで電話での問い合わせを行いますか？
(複数選択可)



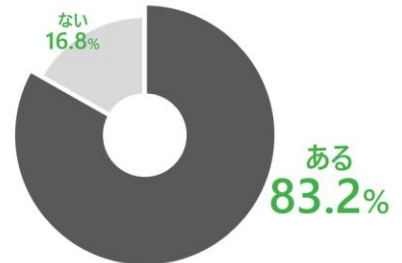
Q. 商品やサービスに対する問い合わせをする際に重視する点を教えてください。
(複数選択可)



■TOPIC②：約83%が自動応答システムにストレスを感じている

音声ガイダンスや自動応答システムに対して、調査では83.2%もの人がストレスを感じた経験があると回答しました。この結果は、多くの企業が効率化のために導入しているシステムが、実際には顧客満足度を損なっている可能性を示しています。

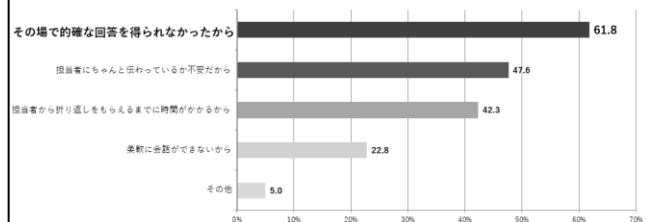
Q. 音声ガイダンスや自動応答による対応にストレスを感じたことがありますか？



■TOPIC③：ストレスを感じる原因の約62%が「その場で的確な回答を得られない」

自動応答システムでストレスを感じる主な原因は、「その場で的確な回答を得られない」(61.8%)ことが最も多いという結果になりました。現在の自動応答システムが消費者の質問の意図を正確に理解し、適切な回答を提供する能力に限界があることを示唆しています。

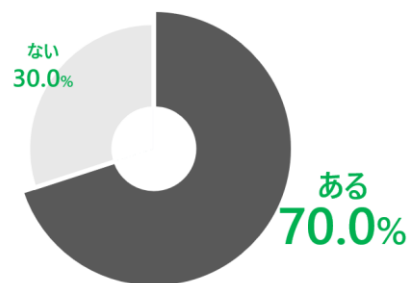
Q. 「ストレスを感じたことがある」と回答した方にお伺いします。ストレスを感じる原因を教えてください。(複数選択可)



■TOPIC④：音声ガイダンスや自動応答途中で問い合わせを諦めたことがある人は70%

音声ガイダンスや自動応答による対応が原因で、7割もの人が問い合わせを途中で断念した経験を持っていることが調査結果から明らかになりました。これは現在の自動応答システムが顧客体験を損ねているだけでなく、顧客との重要な接点を失う原因となっている可能性があります。

Q. 音声ガイダンスや自動応答による一次受付だった際に、問い合わせ自体を途中で諦めた経験はありますか？

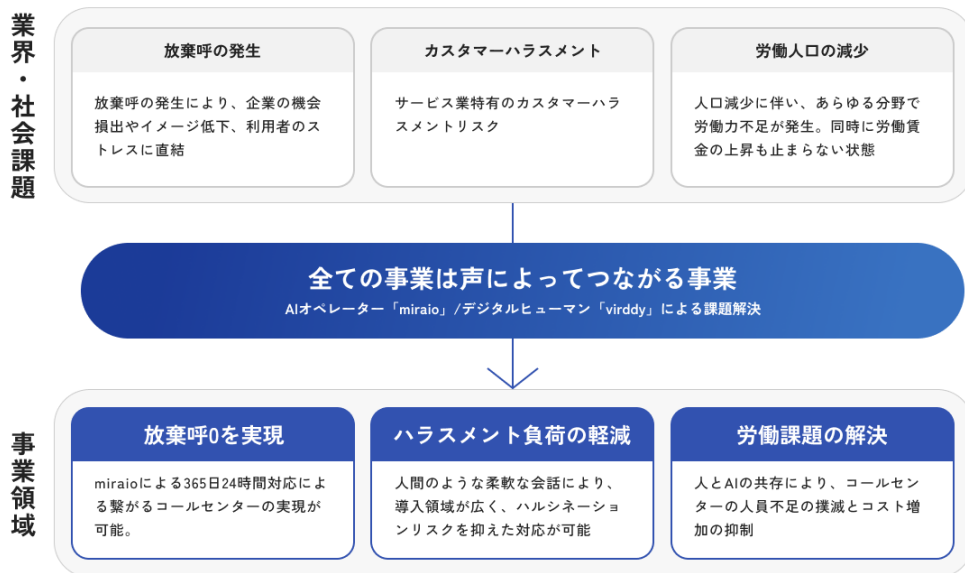


これらの調査結果から、「その場で問い合わせ内容が解決できないこと」が生活者の大きなストレスになっていることが明らかになりました。この”対応待ちストレス“を解消するため、プラスゼロの「AEI」の特許技術と2023年6月に資本業務提携を締結したアップセルテクノロジーーズが持つコールセンタービジネスのノウハウを活用し、AIオペレーター「miraio」を開発いたしました。

「miraio」詳細

「miraio」は、プラスゼロが開発した、人間のように意味を理解できるAI「AEI（Artificial Elastic Intelligence）」と、アップセルテクノロジーーズの特許技術「AIによるトークスクリプト自動生成」を組み合わせた、高度な言語処理能力と対話能力を兼ね備え、ハルシネーションリスクを極限まで抑えたコールセンター向けAIエージェントです。

「miraio」について：<https://put-ai.com>



■「miraio」導入のメリット

- ・AEIの特許技術によりハルシネーションリスク極限まで抑えた対応が可能
- ・通話中に過去の対応履歴、購入履歴を瞬時に判断し、不用意な保留を減らすことが可能
- ・相手に合わせた言い換えや提案ができるため、人間的なコミュニケーションを実現
- ・リピート顧客の「同じ話を何度もしなくてはいけない手間」を解消
- ・24時間365日、いつでも同水準のクオリティで対応可能

■「AEI(Artificial Elastic Intelligence)」とは

プラスゼロの提唱する「AEI(Artificial Elastic Intelligence)」とは、「特定の限られた業務の範囲において、人間のようにタスクを遂行できるAI」のことを指す、自然言語処理分野に注力するプラスゼロの独自概念です。現在のAI技術では実現が難しいとされている「汎用人工知能」に代わり、プラスゼロでは特定条件に絞ることによって実用的な水準での業務遂行を可能とする技術である、「AEI」の開発を進めています。「AEI」は昨今話題を独占しているLLM(大規模言語モデル)を用いたAIチャットサービスの信頼性を高めることができるという特徴を有しております。大規模言語モデルの技術の普及についての解決の方向性が、「信頼されるAI」、「責任のあるAI」という形で示されていますが、「AEI」はそれを具現化したものです。

2021年9月、プラスゼロはAEIの根幹となる「意味理解AI」に基づく特許を取得いたしました。今後、一連の取り組みを通し、人間の言葉を高いレベルで理解できる「意味理解AI」の研究開発を進めることにより「AEI」は実現されます。

AEIについてはこちら：<https://plus-zero.co.jp/aei>

■プラスゼロ会社概要

社 名 : 株式会社 pluszero(プラスゼロ)
資 本 金 : 34,848千円
代 表 者 名 : 小代 義行 / 森 遼太
事 業 内 容 : AI・自然言語処理・ソフトウェア・ハードウェア等の各種テクノロジーを統合的に活用したソリューション提供・開発・保守・運用および販売、ならびに受託及びそれらに付帯するコンサルティング業務
U R L : <https://plus-zero.co.jp/>

■アップセルテクノロジーーズ会社概要

社 名 : アップセルテクノロジーーズ株式会社
資 本 金 : 50,000千円
代 表 者 名 : 高橋 良太
事 業 内 容 : PUT事業 (AI開発・提供)
L 和製AIオペレーター 商標登録6787248
L 和製デジタルヒューマン 商標登録6796639
UPSELLCLOUD事業・インサイドセールス事業・トラベルエージェント事業
U R L : <https://upselltech-group.co.jp/>