

2025 年 12 月 4 日

株式会社コレックホールディングス

## 生成 AI を活用した「ミライ AI」の自動応答システムを試験導入 ～シームレスな顧客体験の実現へ～

株式会社コレックホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：栗林憲介）の子会社である株式会社ノイアット（本社：東京都豊島区、代表取締役：池本大介、以下「ノイアット」）は、カスタマーサポート業務において生成AIを活用した「ミライAI」の自動応答システムの試験導入を開始したことをお知らせいたします。



### ■本取り組みの目的

ノイアットは、持続的な企業価値の向上を目指し、生産性向上および顧客満足度（CS）の最大化を重要な経営課題と位置付けています。

この課題解決に向けた戦略的施策として、最先端の生成AI技術を積極的に活用した業務プロセスの変革を推進しており、この度、顧客対応のフロントラインである電話窓口における業務効率化とサービス品質の安定化を図るため、生成AIを活用した自動応答システムの構築に着手しました。

### ■本取り組みの内容

現在、株式会社ソフツァーが提供するAIソリューション「ミライAI」を導入し、電話の初期対応をAIによる自動応答にて完結させるシステムを構築中しています。

本システムは、入電内容を瞬時に解析し、必要な情報提供や、適切な担当部署への振り分けを自動で行うことを目的としています。

### ■生成AI導入による効果

本システムが稼働することで、以下の主要な効果が見込まれます。

#### （1）機会損失の最小化

繁忙期や時間外を問わず、AIが迅速に一次対応を行うことで、電話の不通や待機時間の発生を抑制します。これにより、顧客離脱の防止と、問い合わせ機会の確保が期待されます。

#### （2）人的リソースの最適化

人的リソースの最適化AIが定型的な問い合わせや対応不可案件の一次対応・振り分けを担うことで、人的リソースの負荷を軽減します。これにより、従業員はより専門性や高度な判断を要するコア業務へ注力することが可能となり、全体の生産性向上に繋がります。

## ■今後の展望

ノイアットでは、今回の電話初期対応における生成AIの試験運用を起点として、社内並びにグループ全体へのAI技術の適用範囲を段階的に拡大してまいります。業務プロセスの効率化と顧客体験の向上を両立させるべく、技術革新を積極的に取り入れながら、持続的な事業成長につながる運用体制の構築を進めてまいります。

こうした取り組みを通じて企業価値の向上に努めるとともに、より良いサービスの提供に引き続き取り組んでまいります。

## ■株式会社コレックホールディングスについて

所在地：〒171-0022 東京都豊島区南池袋二丁目32番4号

代表者：代表取締役社長 栗林憲介

設立：2010年3月11日

資本金：53,982,344円（2025年11月1日時点）

URL：<https://www.correc.co.jp/>

事業内容：エネルギー事業、アウトソーシング事業、メディアプラットフォーム事業

## ■株式会社ノイアットについて

代表者：代表取締役 池本大介

URL：<https://www.noiat.co.jp/>

## ■本件に関するお問い合わせ

株式会社コレックホールディングス 広報・IR部

コーポレートサイト：<https://www.correc.co.jp/>

E-mail：[ir@correc.co.jp](mailto:ir@correc.co.jp)

TEL：03-6825-5022