



2026年3月11日

各 位

会 社 名 株式会社ナルネットコミュニケーションズ
代表者名 代表取締役社長 鈴木 隆志
(コード：5870、グロース市場)
問合せ先 常務取締役 東村 大介
(TEL. 0568-20-9111)

ナルネットコミュニケーションズ、
AI 実装でインバウンドテック社と協業開始のお知らせ

当社は、24時間365日コンタクトセンターを基盤にAIを実装・高度化してきた株式会社インバウンドテック（以下、インバウンドテック）との協業を開始しました。本協業により、当社は、自動車整備工場向け業務におけるAI活用を本格化し、デジタルトランスフォーメーション（DX）を加速させます。

当社は、持続的な成長と企業価値の向上を目的として、株主および投資家との対話を促進するなど、積極的なIR・SR活動を展開しております。

今後も引き続き情報発信に努め、当社のことをご理解いただける機会の創出を目指した取り組みを進めてまいります。なお、本件による当社の業績への影響は軽微です。

【別紙資料】

当社プレスリリース

以上

ナルネットコミュニケーションズ、 AI 実装でインバウンドテック社と協業開始

～整備工場向け AI コミュニケーション基盤を共同開発～

ナルネットコミュニケーションズ株式会社（本社：愛知県春日井市、代表取締役社長：鈴木 隆志、以下「ナルネットコミュニケーションズ」および「当社」）は、24 時間 365 日コンタクトセンターを基盤に AI を実装・高度化してきた株式会社インバウンドテック（本社：東京都新宿区、代表取締役：東間 大、以下「インバウンドテック」）との協業を開始しました。本協業により、当社は自動車整備工場向け業務における AI 活用を本格化し、デジタルトランスフォーメーション（DX）を加速させます。



インバウンドテックは、自社運用で蓄積した実データを活用した AI 開発力で DX 化を推進してきた実装力を持つ企業です。当社とのコミュニケーションにおける高い親和性を背景に、互いにパートナーとして両社の知見を融合させることで、自動車整備業界の業務効率化とサービス高度化を目指します。

自動車整備インフラ高度化への挑戦

当社は日本全国の法人・個人向けに自動車整備関連業務を受託しており、約 1 万 3,000 の提携整備工場と連携しています。これらの工場は「クルマのかかりつけ医」ともいえる存在であり、日本のモビリティ社会を支える重要なインフラです。

一方で、整備業界では人手不足の深刻化や車両技術の高度化が進み、従来型の業務運営では対応が難しくなりつつあります。当社はこうした構造的課題に対し、AI と DX を軸とした新たなサービス開発に着手しました。

今回の取り組みは、当社が「IT活用企業」から「AI活用企業」へ進化する第一歩でもあります。実運用でAIを磨いてきたインバウンドテックのノウハウを取り入れ、業務変革を実行フェーズへ移行します。

実業務でAIを磨いてきたインバウンドテックの強み

インバウンドテックは、24時間365日体制でコールセンターを運営するコミュニケーションの専門企業です。上場直後からAI投資を進め、電話対応の自動化や通販・夜間対応の効率化を実現してきました。

同社の長は、「AIを実装サポートする企業」であると同時に「自ら使い込んできた企業」である点にあります。自社運用で実証済みのAIチャットボットや音声認識システムをBPOと組み合わせてAIソリューションを提供しており、実装力と改善力を兼ね備えています。

この実践的なAI活用ノウハウが、当社との協業を決定づけました。

整備工場向けAIコミュニケーション基盤を構築

第1フェーズとして、整備工場向けのアウトバウンド・インバウンド対応を担うAI電話連絡システムの利用を開始します。2026年2月現在テスト段階にあり、実用化の目途が立っています。

これまで当社では、1日700件以上の電話対応に約40名のスタッフを配置してきました。本システムにより、当社から提携工場への整備車両入庫依頼に対する受入れ可否問い合わせを電話回線を通したAI音声ボットが行うほか、整備工場からのバッテリーやタイヤなどの交換要請に対する確認業務や承認番号発行対応をAIが代行し、大幅な効率化を実現します。

繁忙期に発生していた「電話が繋がらない」という課題を解消し、スピードと正確性を両立する運用体制を構築します。

今後、続く第2フェーズとして2026年4月以降は、整備工場そのもののDX支援へと展開します。

当社とインバウンドテックのチームが工場を訪問し、現場ニーズをヒアリング。工場ユーザーからの電話問い合わせに音声認識で自動対応し、その内容を自動入力して蓄積するなど、基幹システムの改善を進め、業務プロセスの高度化を図ります。

整備工場をクライアントとする立場を維持しながら、DXソリューションの提供領域へ踏み込むことで、業界全体の生産性向上を目指します。

将来的には、AIを活用した業務支援ツール群をプラットフォーム化して、整備工場へ展開していく構想です。

世界で進む整備業界の AI・ロボティクス化

EV化やコネクテッド化の進展により、整備業界は世界的に変革期を迎えています。AI やロボットの導入は加速しており、協働ロボットによる作業補助やAI による故障診断・見積もり自動化などが進展しています。

VR・AR を活用した整備教育や音声入力型作業記録なども広がり、整備業界は「手作業中心の産業」から「デジタルインフラ産業」へと進化しつつあります。

グローバル市場でも整備業は年間約 6%成長が見込まれており、AI 活用は競争力の重要要素となっています。

ナルネットコミュニケーションズ代表取締役社長 鈴木 隆志 コメント

「自動車整備業界は今、大きな変革期にあります。当社はアフターサービスを支える企業として、人手不足の解消とサービス品質向上に AI を積極的に活用していく責任があると考えています。

インバウンドテック社は、コミュニケーションのプロフェッショナルでありながら、AI を実業務で鍛えてきた企業です。同社との取り組みにより、整備現場のデータを AI が分析し、最適判断や最適差配を実現する基盤を構築していきます。

将来的には一部業務の無人化も視野に入れ、新しい技術を提供するプラットフォーム企業として業界の発展に貢献してまいります。」

本取り組みを通じて、当社は AI 技術を活用したサービス開発を本格化させます。まずは自社業務への導入と効果検証を進め、その知見を将来的には整備工場にも展開していきます。

自動車整備ビジネスにおいて新しい技術導入や変革を検討する際に、「まずナルネットに相談しよう」と言われる存在を目指してまいります。

▼株式会社インバウンドテックについて

会社名：株式会社インバウンドテック

代表者：代表取締役 社長執行役員 東間 大

所在地：東京都新宿区新宿一丁目 8 番 1 号 大橋御苑駅ビル

事業内容：マルチリンガル CRM 事業、セールスアウトソーシング事業

URL：<https://www.inboundtech.co.jp/>

▼ナルネットコミュニケーションズについて

「移動を止めない 安心を創造する モビリティ・インフラ カンパニー」を目指す姿と定義し、自動車整備分野のコンサルテーション& BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）を専門とするプロフェッショナル集団です。オートリース会社向けBPO 事業で長年培ってきたノウハウを活かし、近年の多様化した人やモノの移動サービスに対応したOne to One の最適なソリューションを、さまざまなモビリティプレイヤーに提供。その一環として、クルマのアフターマーケットで働く人々の知恵と情報をシェアするソーシャルメディア「モビノワ」の運営を開始。モビリティの輪を未来へつなぐために必要な施策を、次々と打ち出しています。

モビリティ革命に伴う整備ニーズの多様化・高度化に対し、
当社は現場に根差した対応力と、再現性のある仕組みにより、モビリティ業界全体の受け皿として機能

自動車業界の抱える構造的な課題を解決



事業の強み ①
安定的な経営基盤を構築する
ストック型収益モデル

事業の強み ②
全国1万カ所以上の
自動車整備工場ネットワーク

事業の強み ③
外部パートナーとの
密なコミュニケーション

事業の強み ④
再現性の高い
メンテナンス管理サービス

オートリース関連BPO を中心事業とし、自動車メンテナンスに関わるデータを徹底的に管理・分析。点検整備のタイミングおよび内容を最適化し、効率化と透明化を図るほか、ニーズに沿った商品の企画・提案、モビリティに関わる様々なソリューションサービスの提供を手掛けています。これらの事業を支える全国約13,000ヶ所の提携整備工場ネットワークは、今後も拡大する予定です。

▼会社概要

社名：株式会社 ナルネットコミュニケーションズ

設立：2019年7月18日（1978年設立の旧法人は2022年に現法人に統合）

本社：愛知県春日井市下市場町5丁目1番地16

代表者：代表取締役社長 鈴木隆志

資本金：76百万円

社員数：248人（2025年3月末日現在）

URL：<https://www.nal-mt.co.jp/>

以上