2026 年 11 月 5 日

各　位

会　社　名　株式会社ダイレクトマーケティングミックス
代表者名　代表執行役社長ＣＥＯ　植　原　大　祐
（コード番号：7354　東証スタンダード）
問合せ先　広　報　部　長　津　上　栄　里
（TEL 06-6809-1615）

コールセンターのインバウンド業務を一気通貫で担う AI エージェント
「shiftel（シフテル）」の提供を開始
～有人コールセンター運営で培った応対ノウハウを AI に転用し、
「人と同じレベルのオペレーション」を実現～

企業の営業・マーケティングを支援する株式会社ダイレクトマーケティングミックス（代表執行役社長 CEO：植原 大祐、本社：大阪市、以下 DmMiX）は、コールセンターのインバウンド（受信）業務を一気通貫で担う AI エージェント「shiftel（シフテル）」の提供を、2026 年 11 月 5 日より開始します。

■　開発の背景

コンタクトセンター業界では、採用難や離職率の高さといった構造的な課題が深刻化しています。その結果、電話がつながっても 10 分以上待たされる不満は消費者に広がっています。とりわけ、営業時間の確認や料金照会など簡単な内容ほど「待ち時間なく、すぐに回答がほしい」というニーズが強く、簡単な問い合わせには即答し、複雑な相談はオペレーターが対応する体制が企業の急務です。

一方で、生成 AI の活用はマーケティング領域等で先行しているものの、応対品質と正確性が厳しく求められるカスタマーサポート領域では、わずかな回答の誤差や、AI がもっともらしい誤った回答をしてしまう「ハルシネーション」のおそれがあるため、導入が進みにくいのが実情です。その背景には、過去の通話データを大量に学習して回答を生成させる「学習型」が前提の AI エージェントが多く、構築に時間と労力を要し、誤案内のリスクも避けられません。

DmMiX グループは、アウトバウンドを中心にコールセンターを自社運営し、5,000 席規模の運営基盤、成果につながるトークスクリプト設計のノウハウを蓄積してきました。この「人が培ったノウハウを AI にも活かす」という発想で、待たずにすぐ回答が得たいニーズに応えて開発されたのが「shiftel」です。

■　サービス概要

「shiftel」は、コールセンターのインバウンド（受信）業務を一気通貫で担う AI エージェントです。電話の受付から、用件の聞き取りと回答、必要に応じた有人オペレーターへの引き継ぎ、通話後の履歴入力・要約までを一つの流れで対応します。従来の音声応答システムのように定型的な振り分けや読み上げにとどまらず、「聞いて、理解し、応える」自然な対話を実現します。

サービス名称：shiftel（シフテル）
提供開始日：2026 年 11 月 5 日
対象業務：コールセンターのインバウンド（受信）業務
料金：対応時間・業務範囲に応じた個別お見積り

■　「shiftel」の特長

１．大きな特長

①学習型ではない「制御型」の運用による安定した応対品質

AI に大量の通話データを学習させて回答を生成させる「学習型」ではなく、経験豊富なスーパーバイザーが設計した完成済みのトークスクリプトを「ナレッジ」、話し方や確認手順のルールを「プロンプト」として登録し、AI がその設計どおりに応対する「制御型」を採用しています。登録された情報以外を回答しないよう制御をかけることで、誤った情報をお伝えするリスクを抑え、再現性の高い均一な応対を実現します。

②AI と人の「ハイブリッド運用」

簡単なお問い合わせは AI がすぐに回答し、複雑なご相談や、お客様が有人対応をご希望の場合には、その場で有人オペレーターへ引き継ぎます。効率化のために AI だけで応対を完結させるのではなく、定型的で簡単なお問い合わせは AI が、その後の難しいご相談は人がしっかりと対応する体制をセットでご提供します。単なるチャットボットのような自動応答ではなく、AI と人が役割を分担しながら、人と同じ水準のサービスを提供できることが、有人コールセンターを自社で運営する DmMiX グループならではの特長です。

２．その他の特長

①自然でスムーズな対話

定型的な分岐に依存しないため、お客様が自由な言い回しでお話しになっても意図を汲み取って対応できます。お待たせしない自然なテンポでの会話が可能です。

②外部システムとの API 連携

CRM などの顧客データベースと連携することで、ご登録情報の照合や、お客様の状況を踏まえたパーソナライズ対応が可能です。また、通話後の履歴入力や要約、VOC レポートの作成といった後処理業務の自動化にも対応します。

③24 時間 365 日の稼働と同時大量着信への対応

夜間・早朝を含めて稼働でき、お問い合わせが集中する時間帯でも複数の通話に同時に対応できるため、お客様の待ち時間を抑えることができます。

④セキュリティ

通話データおよびナレッジデータは国内リージョンのクラウド環境で管理し、外部の生成 AI に学習されない設計としており、コールセンター運営で培った情報管理体制のもとで適切に取り扱います。

■　DmMiX グループだからできる、実用水準の AI 運用

AI エージェントの応対品質は、AI に何を覚えさせるか（ナレッジ）と、どう話させるか（プロンプト）の設計で決まります。「shiftel」の中核にあるのは、AI の技術そのものではなく、有人のコールセンターを自社で運営しながら積み上げてきた応対のノウハウです。

1. 有人運営で培ったトーク設計力

創業以来、アウトバウンドを中心に自社で運営し、「誰に・何を・どのように伝えるか」を熟知しています。クライアント企業から設定された KPI を上回る成果を継続的に創出してきたトークスクリプトをそのままナレッジに、話し方のルールをプロンプトに転用できるため、ゼロから学習させる必要がなく、短期間で実用水準の立ち上げが可能です。

2. 人の業務と AI の業務を、同じ構造で設計

人が使うトークスクリプトを「ナレッジ」に、話し方やトーンのルールを「プロンプト」に置き換えることで、有人オペレーターの応対をそのまま AI の応対設計へと転用しています。「AI だからできる」ではなく「人が培ったノウハウを、AI にも活かす」という考え方が、人と同じレベルのオペレーションを可能にしています。

3. 幅広い業種での運営実績と、大規模運営を支える体制

業種を問わず数多くのコールセンターを運営してきた知見があり、業界特有のお問い合わせ内容や法令要件を踏まえた設計・運用が可能です。こうした横断的な知見の蓄積は、ナレッジの精度に直結します。また、DmMiX グループでは 5,000 人規模の運営基盤を有しており、大規模な案件にもスピーディに対応できます。

4. 品質を均一化するオペレーション力と、導入後の伴走体制

細分化された運用マニュアルと品質監査体制により、担当者による応対品質のばらつきを抑えてきました。同じ基準を AI の応対設計にも適用するとともに、稼働後も有人オペレーター

がモニタリングを行い、応対ログやお客様の声をもとにナレッジ・プロンプトを継続的にブラッシュアップします。有人と AI の双方の運営基盤を自社で有するため、「AI に任せる範囲」と「人が担う範囲」を業務ごとに設計できることも強みのひとつです。

■　想定される活用シーン

・お問い合わせの一次受付、FAQ への自動応答
・予約・申込・各種手続きの受付
・夜間・早朝など、有人での対応が難しい時間帯の窓口
・繁忙期や呼量急増時の、つながらない電話への対応
・通話後の履歴入力、要約、VOC レポート作成などの後処理業務

■　今後の展開

DmMiX グループは、AI と人のハイブリッド運用を軸に、まずインバウンド業務を中心に「shiftel」を提供し、顧客データベースと連携したパーソナライズ対応や、通話後の後処理業務の自動化へと適用範囲を広げてまいります。将来的には、アウトバウンド業務への展開も視野に入れています。

また、これまでコールセンター運営で実績を重ねてきた幅広い業界を中心に導入を進め、業界ごとの知見を活かした提案を行ってまいります。「マーケットと企業の懸け橋に」という理念のもと、人と AI の協業による新たな顧客体験の創造に取り組んでまいります。

※「shiftel」は株式会社ダイレクトマーケティングミックスの登録商標です。
※本リリースに記載の内容は発表日時点のものです。

【ダイレクトマーケティングミックス 会社概要】

名称　　：株式会社ダイレクトマーケティングミックス
代表者　：代表執行役社長 CEO　植原 大祐
所在地　：大阪市北区梅田一丁目 12 番 17 号 梅田スクエアビル 12 階
創業　　：2007 年 4 月
事業内容：マーケティング事業（ダイレクトマーケティング、コンサルティング、BPO）
　　オンサイト事業
資本金　：22 億 4,266 万円（2026 年 6 月末現在）
証券コード：東京証券取引所スタンダード市場（証券コード：7354）
URL　　：https://dmix.co.jp/