2026 年 11 月 12 日

NEWS RELEASE

会 社 名 株 式 会 社 ピ ア ズ
代 表 者 名 代表取締役社長 桑野 隆司
（コード番号：7066 東証グロース）
問 合 せ 先 取締役管理部部長 栗田 智代
（ TEL. 03-6811-2211）

ピアズ、創業から通信領域で培ったコンサルティングナレッジを金融領域へ展開

～オンライン接客・AI の知見を組み合わせた「金融顧客エンゲージメントサービス」を始動～

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下「ピアズ」）は、通信領域で培った接客・店舗運営のコンサルティングナレッジと、ピアズグループが有するオンライン接客・AI コミュニケーション技術を組み合わせ、「金融顧客エンゲージメントサービス」の事業化に向けた取り組みを始動します。

本サービスは、通信領域で培った店舗運営・人材育成のノウハウと、オンライン接客・AI コミュニケーション技術の知見を組み合わせることにより、金融機関等と生活者との継続的かつ進化的な関係構築へつなげる構想を端緒としております。構想段階から金融機関およびパートナー企業との意見交換を重ねるとともに、金融領域におけるコンサルティングプロジェクトを通じて、本サービスの有用性、有効性を確認できたことから、ピアズの新たな収益基盤の確立へ向けて、本サービスを推進してまいります。

■ 通信領域で培った実績とピアズグループの知見を融合

これまでピアズは、通信キャリア向けの店舗コンサルティングや運営受託を通じて、販売フローの設計から人材育成、店頭およびオンライン接客、品質管理・改善までを一貫して担ってきました。顧客のニーズを捉え、生活者に適切なサービスを提供するための仕組みを設計し、それらを現場に実装させることを強みとしています。

また、ピアズグループのオンライン接客プラットフォーム「ONLINX＋」は、通信キャリアを主要顧客とし、全国に約 2,000 店舗・年間 150 万件の接客を支え、成約率を平均 20%以上改善しています。また、オンライン面談システム「bellFace」は、金融機関を中心に累計約 3,800 社への導入実績を有し、商談の成約率向上に寄与してきました。

こうした実績に、2026 年 10 月に発表した NAJIM Personal Agent [*1] の AI コミュニケーション技術を組み合わせることで、対面・オンライン・AI を活用した多様な顧客対応を実現し、通信領域で培ったコンサルティングナレッジと、ピアズグループが有する金融領域の導入実績を起点に、サービスの提供範囲の拡大を図ります。

■ 金融サービスの多様化を背景に、接客と運営の両面から支援

資産形成への関心の高まりや金融サービスのデジタル化に伴い、金融機関等には、生活者の状況や理解度に応じた説明と、継続的かつ多様な顧客対応が求められています。一方、生活者は、資産形成や保険、相続等への関心が高まる中で、具体的な行動につながりにくいという課題があります。

ピアズは、これらの課題に対し、通信領域で取り組んできた「複雑なサービスを分かりやすく伝え、一人ひとりに合った選択を支える」といった接客のコアコンセプトに、AI コミュニケーション技術を組み合わせ、生活者と金融機関等の最適な関係性構築を支援します。

■ 「金融顧客エンゲージメントサービス」を構成する 5 つの提供価値を通じて対象領域を拡大

本構想では、図 1 に示す 5 つの提供価値を軸に、金融機関等が抱える課題やニーズに応じたサービスの提供を目指します。現在進めている金融機関等やパートナー企業との協議・検証を踏まえ、各施策の実現性や有効性を確認しながら、段階的に展開してまいります。

また、金融機関等への支援にとどまらず、今後は企業の福利厚生や生活者の日常における相談支援等、生活者の利便性向上が見込まれる領域に対しても、提供範囲を広げていく方針です。

こうした取り組みを通じて得られる知見や成果を金融機関以外の業種にも展開することを視野に入れ、ピアズグループの新たな収益基盤へと成長させてまいります。

【図 1】



■ 代表取締役社長 桑野隆司 コメント

「これまで当社が主な事業領域としてきた通信サービスでは多様な商品や料金体系の中から、お客様に合った選択を分かりやすく支えることが求められてきました。ピアズは、その現場で接客の仕組みをつくり、人材を育て、継続的に運営を改善する経験を重ねてきました。これらの知見は、金融サービスを支える上でも価値を発揮できると考えています。

ピアズグループが有する金融機関へのオンライン接客システムの導入実績・知見と、AI コミュニケーション技術を活用した新たなサービス（NAJIM Personal Agent）を組み合わせ、「金融顧客エンゲージメントサービス」の推進を通じて、金融領域をピアズグループの新たな成長因子につなげてまいります。」

*1：株式会社 NAJIM works、「NAJIM Personal Agent 構想」を始動
https://ssl4.eir-parts.net/doc/7066/tdnet/2890272/00.pdf

【会社概要】

会社名：株式会社ピアズ

所在地：東京都港区港南２丁目１６－４　品川グランドセントラルタワー　15F

代表者：代表取締役社長　桑野　隆司

設立　：2005 年 1 月

資本金：50 百万円

URL　：https://peers.jp/

【お問い合せ先】

株式会社ピアズ　IR/広報担当

お問い合わせメール　：　ir@peers.jp

お問い合わせフォーム　：　https://peers.jp/ir/contact

以　上