2026 年 11 月 17 日

各　位

会　社　名　株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名　代表取締役社長　　鈴　村　賢　治
（コード番号：4071 東証プライム）
問 合 せ 先　取締役 コーポレート部門担当　　野　口　祥　吾
（ TEL. 03-6432-0427）

まいばすけっと、「AI プラストーク」 で、

社内コールセンターの新人教育時間を月間 122 時間削減

～AI による客観的なロールプレイング評価で、応対品質の標準化と従業員の学習意欲向上を実現～

当社は、まいばすけっと株式会社（本部：神奈川県川崎市、代表取締役社長：岩下欽哉）において、新人教育とコミュニケーション品質向上のため、次世代トレーニングソリューション 「AI プラストーク」を導入されたことをお知らせします。

【添付資料】プレスリリース：
まいばすけっと、「AI プラストーク」 で、
社内コールセンターの新人教育時間を月間 122 時間削減
～AI による客観的なロールプレイング評価で、応対品質の標準化と従業員の学習意欲向上を実現～

以　上

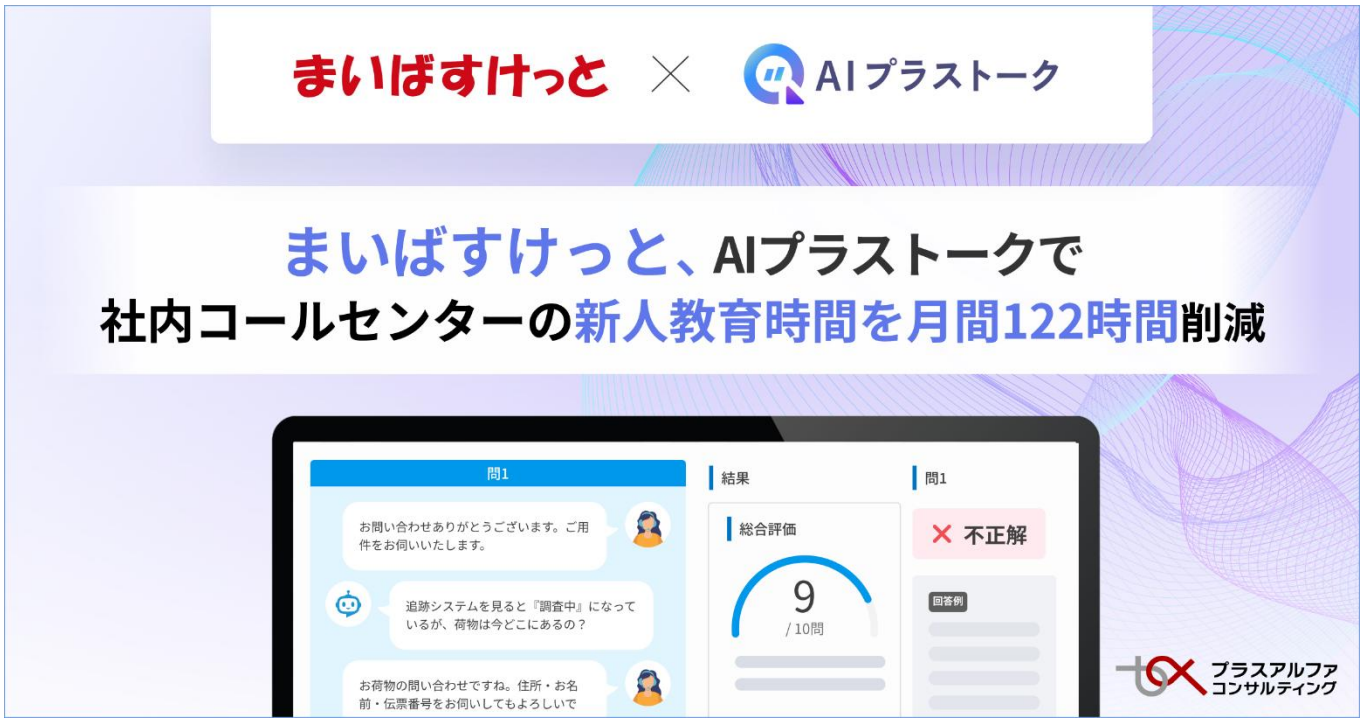
Press Release

報道関係者各位

2026年11月17日

プラスアルファ・コンサルティング

まいばすけっと、「AIプラストーク」で、社内コールセンターの新人教育時間を月間122時間削減 ～AIによる客観的なロールプレイング評価で、応対品質の標準化と従業員の学習意欲向上を実現～



株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴村 賢治、証券コード：4071）は、まいばすけっと株式会社（本部：神奈川県川崎市、代表取締役社長：岩下欽哉、以下：まいばすけっと）において、新人教育とコミュニケーション品質向上のため、次世代トレーニングソリューション「AIプラストーク」を導入されたことをお知らせします。

▶事例詳細はこちら

https://ai.mieruka-engine.com/plustalk/case/mybasket.html

首都圏を中心に約1,400店舗の都市型小型食品スーパーを展開する「まいばすけっと」では、店舗従業員からの問い合わせに対応する社内コールセンター（サポートデスク）を運営しています。

同デスクは早朝から深夜まで稼働し、月間約2万件に及ぶ多種多様な問い合わせに対応しています。一方で、限られた人数の研修担当者のみで十分な教育機会を確保することが難しく、オペレーターの早期戦力化や応対品質の標準化が課題となっていました。
そこで同社では、応対品質の標準化と教育負荷の軽減を両立するため、AIによるロールプレイングトレーニングが可能な「AIプラストーク」の導入を決定しました。導入後は実践的なシナリオを活用した教育環境を整備し、新人オペレーターの育成強化に取り組んでいます。

新人教育にAIによるロールプレイングを取り入れることで、受講者自身が実践形式で学習できる環境を実現しました。その結果、これまで新人教育にかかっていた指導時間（月間約170時間）を約48時間まで短縮し、月間約122時間の工数削減を見込んでいます。
また、AIロールプレイングを通じて知識を事前に習得できるようになったことで、実際の問い合わせ対応時における保留時間の削減や応対時間の短縮につながり、既存オペレーターの業務効率化にも貢献しています。
AIによる客観的で感情に左右されないフィードバックは現場にも浸透しており、ベテランスタッフからも「気を遣わずに客観的な指摘を受けられる」と好意的に受け止められています。その結果、自発的な学習が促進され、継続的なスキル向上にもつながっています。
今後は「AIプラストーク」を活用して現場のノウハウを言語化・共有することで、店舗とオペレーターが「同じ景色」を共有しながら課題解決に取り組める組織づくりを推進します。

＜次世代トレーニングソリューション「AIプラストーク」＞

AIプラストーク（https://www.pa-consul.co.jp/ai-plustalk）は、実際の会話履歴などの社内データを活用して、生成AIが顧客や商談相手、採用候補者などのリアルなペルソナを再現し、実践的な応対練習を可能にする次世代トレーニングソリューションです。
音声対話型のロールプレイングを通じて、生成AIが客観的な評価と具体的な改善アドバイスをフィードバックするため、現場に近い状況での模擬会話を安全な環境で繰り返し練習することが可能です。コールセンターでの応対、営業商談、採用面接など、ビジネスにおける様々な対話場面に対応し、組織全体の対話力強化と業績向上を支援します。

＜株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて＞

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（https://www.pa-consul.co.jp/）は『あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業』として、2006年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のようなビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに＋α（プラスアルファ）の価値を創造するためのソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

＜プレスリリースに関するお問合わせ＞

株式会社プラスアルファ・コンサルティング
事業推進本部 堀・五十嵐・後藤
TEL：03-6432-4018 /　E-mail：info@pa-consul.co.jp