

各 位

会社名 株式会社pluszero
代表者名 代表取締役会長兼CEO 小代義行
(コード番号: 5132 東証グロース)
問合せ先 取締役CFO 浅川耀佑
(TEL.03-6407-0212)

正確性と柔軟性を兼ね備えたAIオペレーター「miraio」 ローンチ発表会の開催レポート及び発表会動画公開のお知らせ デモンストレーションや今後の事業展開を発表

アップセルテクノロジー株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役会長CEO：高橋 良太、以下当社）と、AI・自然言語処理といった各種テクノロジーのソリューション提供・開発・保守・運用を行う株式会社pluszero(本社:東京都世田谷区、代表取締役会長兼CEO：小代 義行、以下プラスゼロ)は、2025年5月20日（火）にAIオペレーター「miraio（ミライオ）」のローンチ発表会を共同開催いたしました。



ローンチ発表会を共同開催当日の様子を、下記のとおり配信いたしましたので、お知らせいたします。株主の皆様方をはじめ、広くご高覧いただきたく存じます。

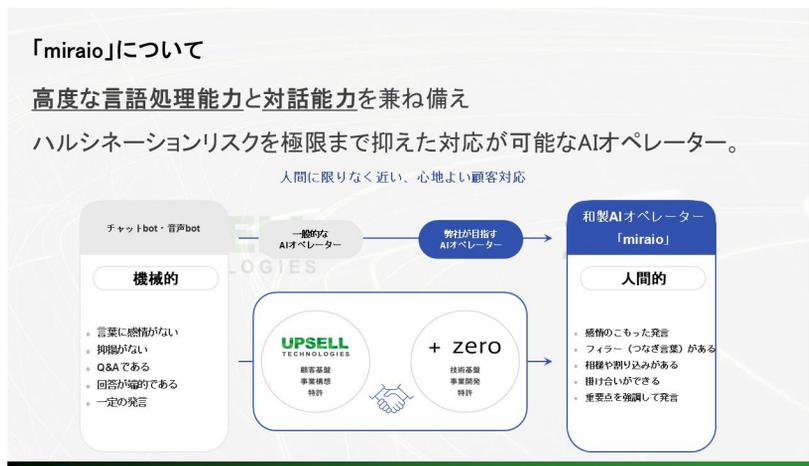
記

1. 公開日
2025年5月21日（水）
2. AIオペレーター「miraio」ローンチ発表会の配信URL
<https://youtu.be/2Bd0VvQXm4s>
3. 当社によるAIオペレーターのデモ動画及び解説動画
<https://youtu.be/b1XINpfU9U0>

オペレーターAI「miraio」について

「miraio」は、当社の特許技術である「AIによるトークスクリプト自動生成」とコールセンター事業社としての膨大な音声データや商用利用に耐えうる業務構築ノウハウ、プラスゼロ社が独自開発した人間のように意味を理解できるAI「AEI（Artificial Elastic Intelligence）」を組み合わせた次世代型AIオペレーターです。その基幹エンジンにはAIビジネスライセンス「PUT（プット）」を採用しており、高度な言語処理能力と対話能力を兼ね備えつつ、AI特有の誤回答（ハルシネーション）リスクを極限まで抑えた対応を実現しています。

※「miraio」について：<https://put-ai.com>



コールセンターが抱える3つの課題

「miraio」の開発背景として現在コールセンター業界が直面する課題として次の3点が挙げられました。

・ 応答率の限界 -

コールセンターでは人員を増やして効率化を図っても、応答率は約80~90%が限界とされ、全ての問い合わせに完全対応することは困難とされてきました。時間帯によって対応しきれない問い合わせが発生し、顧客を待たせてしまう状況が常態化してしまうケースもあります。

・ 放棄呼による営業機会損失 -

オペレーターに繋がらず、顧客が呼び出しを諦めてしまう「放棄呼」は、貴重な営業機会を逃す損失要因となっており、当社とプラスゼロ社が実施した調査によると、70%の顧客が音声ガイダンスや自動応答の途中で問い合わせを諦めた経験があることが明らかになっています。

・ カスタマーハラスメント -

コールセンターの現場では悪質なクレマー対応などによるオペレーターへのハラスメントも多発しています。長時間のクレーム対応や暴言への対処はスタッフの精神的負担となり、人材確保・定着の面でも大きな課題となっていました。

正確性と柔軟性を兼ね備えたAIオペレーター「miraio」

本発表会では、実際に飲食店への新規予約シーンを想定した「miraio」のデモンストレーションが行われ、予約受付からコース内容の案内、さらにはアレルギー確認対応まで、顧客との一連の対話を円滑に遂行できることを具体的に示しました。

「miraio」の基幹エンジン「PUT」には、人間の認知プロセスを模倣した「AEI（Artificial Elastic Intelligence）」というプラスゼロ社の技術が活用されており、高度な言語理解力と対話能力を持ちながら誤答の少ないAIオペレーターを実現しています。実際に「AEI」を活用したAIオペレーターは証券会社での比較検証など社内外のテストで優れた意図把握性能を示しており、類似サービスと比較しても安定して正確に応答できることが評価されています。

※AEIについて：<https://plus-zero.co.jp/aei>

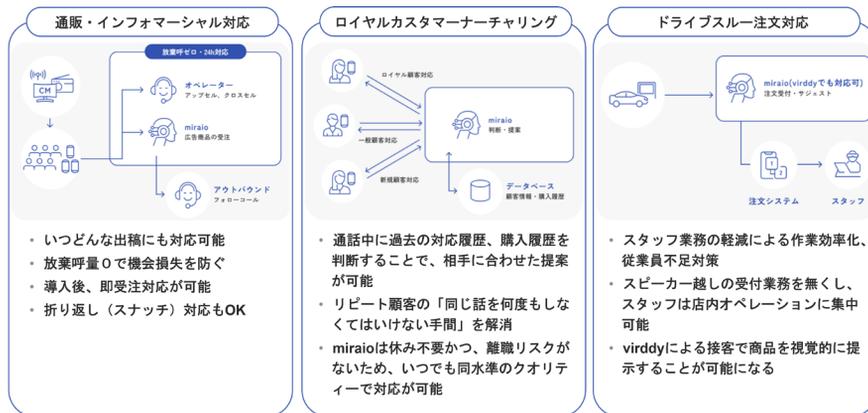
	従来のAIオペレーター		miraio
	ルールベースタイプ	機械学習タイプ	AEI (二重過程モデル)
回答方法	事前に作成したシナリオに沿って回答	生成AI(ChatGPT等)の出力に基づき回答	事前にシナリオを書く形でも、生成AIの出力を回答する形でもない
汎用性	△ 分野・業務毎にシナリオ作成が必要	◎ あらゆる分野・業務でカスタマイズが不要	△ 分野・業務毎にカスタマイズが必要だが、一部は分野横断的に使用可能
柔軟性	△ シナリオから外れると対応できない	◎ あらゆる質問に尤もらしい回答が可能	◎ 会話の流れの中で全体を把握して柔軟に回答可能
信頼性	○ シナリオの範囲内のみ正確にやり取り可能	△→△~○ 間違った内容を事実のように回答する恐れ(世界平均の回答に現場の情報をRAGで上書きしてLLMが直接発話)	◎ 二重過程モデルにより、回答内容に一定の信頼性がある(誤り率削減に基づいて柔軟に管理して、不要な発言のリスクをゼロにして発話)

また、「miraioと人間オペレーターとのコラボレーション」という運用面での柔軟性も強調されました。顧客との対話は人間の管理者がリアルタイムでモニタリングしており、対応内容に応じて管理者が即時に割り込むことも可能です。また、顧客からの要望があった場合は、「miraio」からスムーズに人間オペレーターに接続する設計になっており、顧客にとって最も適切な対応形態を選べる顧客体験を提供できる点が大きな特長です。

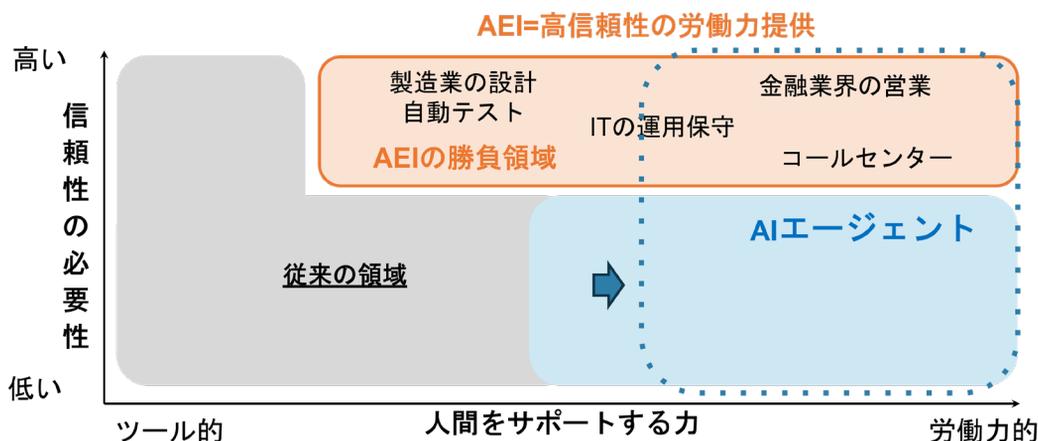
「miraio」の活用イメージと今後の展開

現在想定されている「miraio」の活用シーンはコールセンターや飲食店などの予約受付のみならず、通販・テレビ・ラジオのインフォーマーシャル問い合わせやロイヤル顧客向けのフォローアップ対応などでの活用が見込まれています。

さらに、基幹エンジンである「PUT」の技術を応用し、デジタルヒューマン「virddy（バディ）」による対面接客領域への展開も計画しています。個別の外見を持つアバターに「miraio」を搭載することで、ドライブスルーの注文受付や金融機関や自治体の問い合わせ窓口業務、デジタルサイネージを活用したインタラクティブな接客広告など、幅広いシチュエーションでの展開を予定しています。今後、このデジタルヒューマン技術を組み合わせることで、顧客にとってはAIがより身近で親しみやすい存在となり、対話型UIによる新しい顧客体験の提供を目指しています。



また、プラスゼロ社の「AEI」については、「miraio」「PUT」以外でも、幅広い業務領域への展開を見据えています。特に、これまでAIの導入が難しいとされてきた“高い信頼性”が求められる分野や、人手不足が深刻な“労働力的な支援”が必要な領域に対し、「AEI」による「仮想人材派遣」を提供していきます。具体的には、製造業における設計自動テスト、IT運用保守、金融業界の営業支援などでの展開を予定しています。



■アップセルテクノロジーズ会社概要

社 名 : アップセルテクノロジーズ株式会社

資 本 金 : 50,000千円

代 表 者 名 : 高橋 良太 / 江原 正樹

事 業 内 容 : PUT事業 (AI開発・提供)

┆ 和製AIオペレーター 商標登録6787248

┆ 和製デジタルヒューマン 商標登録6796639

UPSELLCLOUD事業・インサイドセールス事業・トラベルエージェント事業

U R L : <https://upselltech-group.co.jp/>

■プラスゼロ会社概要

社 名 : 株式会社 pluszero(プラスゼロ)

資 本 金 : 34,848千円

代 表 者 名 : 小代 義行 / 森 遼太

事 業 内 容 : AI・自然言語処理・ソフトウェア・ハードウェア等の各種テクノロジーを統合的に活用したソリューション提供・開発・保守・運用および販売、ならびに受託及びそれらに付帯するコンサルティング業務

U R L : <https://plus-zero.co.jp/>