

2026年7月1日

報道関係者各位

GMOペパボ株式会社

カスタマーサポート・ヘルプデスク向け新ソリューション
『GMO即レスAI for CS』を7/1（水）提供開始
～FAQの自動生成・有人対応へのシームレスな接続により、
AI対応から運用改善までを一気通貫で支援～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社（代表取締役社長：佐藤 健太郎 以下、GMOペパボ）が運営する、AIエージェント導入支援サービス「GMO即レスAI」（URL：<https://sokuresu.ai/>）は、カスタマーサポート部門・ヘルプデスク向けの新ソリューション『GMO即レスAI for CS』（URL：<https://sokuresu.ai/solution/customer-support>）の提供を、2026年7月1日（水）より開始します。本ソリューションにより、FAQの自動生成、運用ダッシュボード／分析、有人対応へのシームレスな接続などが利用可能となり、AI対応から有人対応、ナレッジ改善、分析、運用まで、カスタマーサポートに必要な業務をワンストップで支援する環境を実現します。また、本ソリューションのリリースに合わせ、カスタマーサポート・ヘルプデスク担当者向けのオンラインセミナーを7月28日（火）に開催します。



【背景】

日本では、労働人口の減少による人手不足が深刻化しており、カスタマーサポートや社内ヘルプデスクにおける対応工数の削減が多く企業で急務となっています。AIチャットボットの導入は一次対応の自動化手段として広く普及しつつある一方、「有人対応との切り替えがスムーズでない」「FAQ整備・更新に工数がかかる」「導入後の効果検証が難しい」といった課題から、「導入したけど使われない」「運用が回らない」という状況が多く現場で見受けられます。AIチャットボット活用の焦点は、「導入」から「運用を継続的に回す」フェーズへと移り変わってきています。

「GMO即レスAI」は、GMOペパボが自社のカスタマーサポートでAIチャットボットを導入・運用してきた経験をもとに開発されたサービスです。AIの導入にとどまらず、FAQの整理・シナリオ設計・継続的な改善サポートまでをワンストップで提供することで、AIの定着と効果的な活用を支援してきました。

今回の『GMO即レスAI for CS』提供開始により、カスタマーサポート・ヘルプデスク向けのソリューションをさらに強化し、より幅広い企業での課題解決に貢献します。

【『GMO即レスAI for CS』概要】

『GMO即レスAI for CS』は、カスタマーサポート部門・ヘルプデスク担当者向けの新ソリューションです。これまでの「GMO即レスAI」の機能提供に加え、有人対応へのシームレスな接続・ナレッジ改善・分析・運用設定を1つの管理画面に統合し、カスタマーサポート運用基盤として提供します。社外向けカスタマーサポートはもちろん、社内向けヘルプデスクにも対応しており、問い合わせの種類や対象者を問わず、同一基盤で運用できます。

ソリューション提供のみならず、「GMO即レスAI」の強みであるカスタマーサポート出身者による「AI×人」の伴走サポートをセットで提供します。FAQの整理やシナリオ設計、運用開始後の品質評価・改善提案まで一貫してサポートし、「入れて終わり」にならない運用を実現します。

さらに、FAQの自動生成やお客様のKPI・課題に応じたオリジナルのレポート分析を組み合わせることで、AI自己解決率が継続的に高まる仕組みを提供します。

■主な機能

・FAQの自動生成

問い合わせ・対応ログをもとにAIがFAQ／ナレッジを自動で生成・改善します。手作業によるFAQ整備・更新の工数を大幅に削減し、回答品質の継続的な向上を支援します。

・有人対応へのシームレスな接続

AIで解決できない問い合わせにおいて、ユーザーが画面を切り替えて別窓口へ連絡し直す手間なく、会話履歴・顧客情報ごと同じチャット画面のままスムーズに有人才オペレーターへ引き継ぎます。担当者・優先度・期日の管理にも対応し、顧客への二重確認を不要にします。

・運用ダッシュボード／詳細分析

解決率・CSAT^(※1)・エスカレーション率に加え、AIの誤回答（ハルシネーション）の発生状況まで可視化します。データに基づいた継続的な運用改善を実現できる環境を提供します。

(※1) CSAT：顧客満足度スコア

・外部連携・即日立ち上げ

CRM・MCP等の外部システムとの連携に対応し、既存の業務フローへの組み込みが可能です。

【オンラインセミナー概要】

提供開始を記念し、新ソリューションの使いどころを解説するオンラインセミナーを開催します。「AIでカスタマーサポート対応を効率化したい」「『導入したけど使われない』を解消したい」カスタマーサポート担当者・責任者の方を主な対象としています。

セミナー名	AIネイティブなコンタクトセンターのつくり方 ー GMO即レスAI for CS ではじめる、次のCS運用
開催日時	2026年7月28日（火）15:00～16:00
形式	オンライン
参加費	無料
内容	AI時代のコンタクトセンターのあり方や求められること／ GMO即レスAI for CSでできること
申し込み・詳細URL	https://sokuresu.ai/seminar/20260728

【GMOペパボのAIエージェント対応について】

GMOペパボは「AIエージェントと、もっとおもしろくできる。」を掲げ、ホスティング、EC、ハンドメイドマーケットなどの各サービスにおいてAIエージェント対応を推進しています。対応サービスの一覧と最新の取り組みは、GMOペパボのAI機能・サービス紹介ページ（URL：<https://pepabo.com/ai>）をご覧ください。

pepabo.com/ai GMOペパボ

Ai エージェントと、もっとおもしろくできる。



以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO ペパボ株式会社

広報室 広報チーム 田辺

E-mail：pr@pepabo.com

●GMO インターネットグループ株式会社

グループ広報部 PR チーム 倉田

TEL：03-5456-2695

お問い合わせ：

<https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMOペパボ株式会社】（URL：<https://pepabo.com/>）

会社名	GMOペパボ株式会社（東証スタンダード 証券コード：3633）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 佐藤 健太郎
事業内容	■ドメイン・レンタルサーバー（ホスティング）事業 ■EC支援事業 ■ハンドメイド事業
資本金	2億6,222万円

【GMOインターネットグループ株式会社】（URL：<https://group.gmo/>）

会社名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	持株会社（グループ経営機能） ■インターネットインフラ事業 ■インターネットセキュリティ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50億円