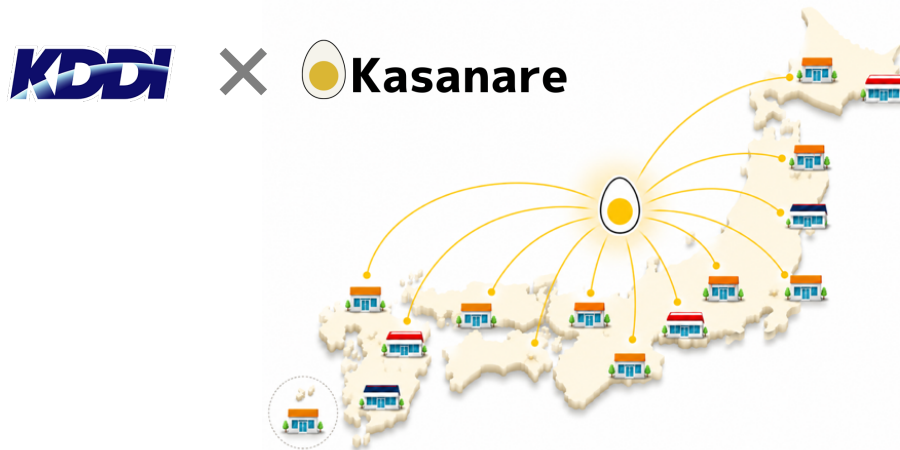


カサナレの AI エージェントを 7 月より全ての au/UQ mobile 取扱店に導入

店舗スタッフによる月間 30 万件以上の業務問合せに対応し、
人手不足時代の実店舗での業務支援を実現

カサナレ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:安田 喬一、以下「カサナレ」)は、KDDI 株式会社(本社:東京都港区高輪 2-21-1、代表取締役社長 CEO 松田浩路、以下「KDDI」)向けに店舗スタッフの業務を支援する AI エージェントを開発し、2026 年 7 月より au Style/au ショップ/UQ スポットをはじめ au/UQ mobile を取り扱う全ての店舗への導入を開始したことをお知らせいたします。



本件は、全国の au Style/au ショップ/ UQ スポットを含む au/UQ mobile 取扱店を対象に展開され、当社として最大規模の生成 AI による DX プロジェクトです。月間 30 万リクエスト超への対応を想定し、店舗スタッフが必要な業務情報へ迅速にアクセスできる環境を弊社の AI エージェントで整備することで、対応スピードの向上、現場オペレーションの標準化と接客品質の底上げを支援します。

少子高齢化や人口減少の進展に伴う人材不足など、社会構造が大きく変化する一方で、顧客ニーズやサービスに対する期待は多様化・高度化しています。企業には、限られた人的リソースの中でも質の高い顧客体験を提供し続けることが求められており、現場業務を支えるデジタル技術や生成 AI の活用が重要な経営課題となっています。KDDI においても、店頭で取り扱う商品、料金プラン、キャンペーンの多様化、そして各種手続きが複雑化しています。実店舗ではこれまで以上に高度な説明力と即時対応力が求められる一方で、教育負荷の増加、ナレッジの属人化、必要情報の検索性といった課題が、店舗運営の生産性とサービス品質の両面で課題となっていました。

こうした課題に対し、カサナレは KDDI が有する組織の暗黙知を AI が使えるコンテキスト(文脈)の形にデジタル化するべく伴走し、当社のプラットフォームおよび AI エージェントの導入までを一気通貫で推進しました。

一部店舗でのトライアルで、有効性と汎用性を検証した結果、これまでその場で店舗スタッフが回答できずに有人チャットでの確認を通じ対応していたもののうち96%(*有人チャットで対応した質問を AI エージェントに質問し回答させた際の正誤評価結果)がカサナレの AI エージェントで回答が可能になり、最終的に全国全ての au/UQ mobile 取扱店での展開に至りました。スタッフはチャット形式で質問するだけで、商品・料金プランの確認、業務マニュアルの確認などを即時に行うことができ、現場判断の迅速化ができるだけでなく、有人チャット等で確認した内容を AI エージェントがナレッジとして蓄積するなど、知識活用の平準化を後押しします。

カサナレは、今後も『現場から未来をつくる』をビジョンに、現場起点の課題解決を通じて、企業の業務変革と持続的な競争力強化に資する AI 活用を推進してまいります。



カサナレ株式会社について

カサナレ株式会社は、「任せられる AI を、社会の標準にする」をミッションに掲げるスタートアップです。
社内の情報やシステムとつながり、業務を最後までやり切る「AI オペレーティングシステム」を提供しています。
特許技術を基盤に、“外さない精度”を競争力として、ミスが許されない本番業務で導入が進んでいます。
『Forbes JAPAN’ s AI 50』『Japan Financial Innovation Award』に選出されるなど、高い評価を受けています。

会社 HP: <https://www.kasanare.co.jp/>

【本件に関するお問合せ先】

カサナレ株式会社 広報担当

メールアドレス: press@kasanare.co.jp