樹林AI、「コールセンター／CRM デモ＆コンファレンス 2026 in 東京」に登壇

メール対応時間を最大約 70% 削減。導入企業と支援 3 社が語る AI 実装の舞台裏



髙山 明日香

press@jurin.ai

2026年11月10日（火）



樹林AI 株式会社（本社：東京都、代表取締役 CEO：オオイ・ライス）の AI エージェントが、西川株式会社（nishikawa）の顧客窓口業務で本番稼働しています。

11月13日（金）、nishikawa、アイロビー株式会社、樹林 AI、ARアドバンストテクノロジ株式会社（ARI）の 4 社が「コールセンター/CRM デモ＆コンファレンス 2026 in 東京」に登壇。AI 導入を決めた経営判断から、実装上の苦労、現場での成果まで、当事者が率直に語ります。

創業 460 年の nishikawa が進める「超デジタル、超アナログ」

nishikawa が目指すのは、定型業務を AI に任せ、人は接客や提案など本来注力すべき仕事に集中すること。導入の決定から、約 3 か月で本番稼働に至りました。

現在は電話・チャットでの問い合わせ対応とメール返信作成を支援。チャットは 24 時間 365 日対応し、月約 900〜1,000 件の問い合わせを扱っています。AI が生成する回答の約 7 割は、そのまま活用できる水準です。

回答精度 85% から 97% へ。現場とともに磨いた AI

導入で苦労したのは、回答精度の向上と自然な日本語での音声対応でした。nishikawa の担当者も評価に参加し、4 社がナレッジや設定を繰り返し改善する。回答精度は約 85% から約 97% へ向上しました。

音声では、会話中の「はい」を AI が割り込みと誤認する問題にも直面。実際の運用に合わせて会話設計を見直しました。難しい問合せには人が対応します。

次は営業支援、そしてお客様の声を商品開発へ

今後は店舗・販売店からの在庫・納期照会など B2B 業務への拡大を目指します。さらに、顧客対応で蓄積した声（VoC）を商品開発に生かす構想も紹介します。

当日は、本番稼働中の B2C 対応と、今後の活用を想定した B2B・現場支援のデモ動画を交え、AI に何を任せ、何を人が担うべきかを具体的に紹介します。

セミナー概要「問い合わせ対応の AI 化事例 ― 樹林AI導入企業が語る顧客対応の可能性」

- 日　時：2026年11月13日（金）13:00〜13:45 セミナー「K-10」
- 会　場：サンシャインシティ 文化会館ビル（東京都豊島区）
- 登　壇：西川株式会社システム企画部 課長 高橋 禎則 氏／樹林AI株式会社 日本法人代表取締役 諏訪 翔 氏／アイロビー株式会社 取締役 CTO 辰巳 英策 氏／ARアドバンストテクノロジ株式会社 CC ソリューション部 部長 忍成 晃輔 氏
- 主　催：株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
- 公式サイト：https://www.callcenter-japan.com/tokyo/

※内容は発表時点のものであり、予告なく変更される場合があります。※各社の商標または登録商標を含みます。

樹林AI について

樹林AI は、高い成果を追求する企業のための AI エージェントを開発しています。メール・電話・メッセージングといったあらゆるビジネスコミュニケーションと、その背後にある業務フローを自動化し、人と組織を定型業務から解放。創造性と意思決定に集中できる環境を実現します。

創業から短期間で世界有数の急成長を遂げ、現在は日本、韓国、シンガポール、米国、英国、インド、マレーシア、タイ、インドネシアなど世界各地で事業を展開。すでに複数の大手企業に導入され、既存のツールやシステムとシームレスに連携しながら、105 以上の言語で業務を遂行しています。深刻化する労働力不足という社会課題に応え、企業が次の成長へと踏み出すための基盤となることを目指しています。

本件に関するお問い合わせ

報道関係お問い合わせ先
樹林AI 株式会社　最高外交責任者・上級執行役員　髙山 明日香
電話：080-4607-0677
メールアドレス：press@jurin.ai
ウェブサイト | フェイスブック