

「集めるVOC」から「活かすVOC」へ。次世代VOC「AIRI」、自治体・行政機関向けに先行提供開始

電話対応から文字起こし・感情分析・VOC分析まで。日々の電話に眠る「声」を、業務改善やマーケティングに活用できる情報資産へ

LIVERUSH株式会社（所在地：東京都港区、代表者：広川 準）は、AIによる電話対応から、会話の録音・文字起こし・要約・感情分析・VOC分析までを一気通貫で行う「AIRI（アイリ）」を、2026年10月1日（木）より自治体・行政機関向けに先行提供開始します。10月7日（水）からは、一般企業・個人事業主向けにも順次提供を開始します。



AIRI

AIRIは、電話対応をAIで効率化するだけでなく、日々の電話に寄せられる質問・不満・要望などの「声」を蓄積・分析し、組織の改善につなげるサービスです。

自治体・行政機関では、業務中や来客対応中などにかかってくる電話の一次受付をAIRIが担当。登録されたFAQやナレッジをもとに、対応可能な問い合わせにはAIが自動で回答します。

さらに、通話内容を録音・文字起こし・要約し、複数の会話を横断して分析。「どのような問い合わせが多いのか」「利用者がどこで迷っているのか」といった傾向を可視化し、業務や案内の改善につなげます。

顧客や住民の声を「集める」だけで終わらせず、「次に何を改善するか」までつなげる。

LIVERUSHでは、この新しいVOC活用のあり方を「次世代VOC」と位置づけています。

2026年10月7日（水）より、一般企業・個人事業主向けにも順次提供を開始します。

サービスサイト：<https://callairi.com/>

電話には、数字だけでは見えない「理由」がある

これまで電話で得られた声の多くは、一件ごとの問い合わせ対応として完結し、その内容の捉え方や記録の粒度も、担当者の経験やスキルに左右されやすいものでした。そのため、顧客・住民の声を組織全体で蓄積・分析し、改善に活かすことは容易ではありませんでした。

AIRIは複数の通話を横断して分析し、共通する課題やニーズを整理。電話に眠っていた顧客・住民の声を、次の改善につながるVOCデータへ変えていきます。

顧客の一言から「次に何を变えるか」まで

は、分析結果をもとに、広告で伝えるポイントや出稿先の候補、商品・サービス改善のアイデアを提示。担当者が「次に何を改善するか」を検討するための材料として活用できます。

担当者は、AIRIの分析結果や提案と実際の通話内容、自社の状況や条件を照らし合わせ、実行する施策を判断します。



※上記はAIRIの活用方法を説明するための想定例であり、実際の顧客発言や導入成果を示すものではありません

AIRIが目指すのは、VOCを分析して終わることではありません。

「同じ質問がなぜ繰り返されているのか」「どこで顧客が迷っているのか」といった背景を整理し、「次に何を改善するか」までつなげることで、顧客の声を実際のアクションに活かせるVOCを実現します。

10月1日（木）より自治体・行政様へ先行公開



AIRIは2026年10月1日（木）より、自治体・行政機関向けに先行提供を開始します。

自治体の電話窓口には、各種制度や手続き、施設利用など、多岐にわたる問い合わせが寄せられます。AIRIを活用することで、設定されたFAQやナレッジに基づくAIによる一次対応に加え、問い合わせ内容の記録・文字起こし・要約・分析が可能です。これにより、「どのような問い合わせが多いのか」「住民がどこで迷っているのか」といった傾向を把握し、行政サービスや案内の改善に活用できるVOCデータとして蓄積します。

2026年10月7日（水）より、一般企業・個人事業主向けにも順次提供を開始します。

カスタマーサポートでの電話対応効率化にとどまらず、マーケティングや商品企画など、顧客の声を事業改善に活かすさまざまな部門での利用を想定しています。

なぜ、マーケティングの現場から「次世代VOC」を作ったのか

マーケティングでは、クリック率や購入率、アクセス数など、多くの数字を分析します。一方で、私たちがマーケティング支援に携わる中で重要だと感じてきたのが、数字の背景にある「理由」です。

「なぜ買わなかったのか」「何が分からなかったのか」「実際に使って、何に困ったのか」。こうした情報は、アクセス解析だけでは十分に見えてきません。その答えの一つが、企業に日々寄せられている「電話」にあると考えています。

AIRIで実現したいのは、単に電話対応をAIへ置き換えることではありません。これまで一件ずつ対応して終わっていた会話を蓄積・分析し、「広告では何を伝えるべきか」「商品やサービスのどこを見直すべきか」といった次のアクションを考えるためのデータへ変えていくことです。

自治体や行政の窓口、企業様の窓口でも、繰り返し寄せられる質問や相談の中に、サービス改善につながるヒントが必ず含まれています。

顧客の声を集めるだけではなく、組織が実際に活かせる情報へ。「集めるVOC」から「活かすVOC」へ。AIRIを通じて、新しいVOCのあり方をつくっていきたいと考えています。

LIVERUSH代表 広川

電話対応の内容を、チームで共有できるデータへ



受電した通話は、録音・文字起こし・要約として自動で蓄積。顧客や期間などで履歴を絞り込み、必要な会話をいつでも振り返ることができます。

これまで担当者個人の中に留まりがちだった電話対応の内容を、チームで共有・活用できる情報として蓄積します。さらに感情分析により、満足・不満・困惑・怒りなどの変化を可視化し、対応が必要な会話や、繰り返し生じている課題を見つける手がかりとして活用できます。

AIRIの主な機能

AIによる電話対応

FAQや商品・サービス情報など、登録されたナレッジをもとにAIが受電した問い合わせに対応します。

AIだけでの対応が難しい場合には、通話内容を要約し、人の担当者へ引き継ぐ運用も可能です。

※AIRIは、登録されたナレッジに基づいて回答します。

会話をVOCとして蓄積・分析

録音・文字起こし・要約・感情分析・VOC分析を通じて、繰り返される質問や不満、ニーズを整理。電話に寄せられた声から、広告や商品説明、サービス改善などにつながる課題を見つけやすくします。

業務に合わせて使える機能

多言語対応、予約受付、API連携、FAQ作成、SMS連携、ボイス選択、見積もり対応、ナレッジ更新、いたずら・プロンプト攻撃対策などに対応。既存の電話番号からの転送や、新しい電話番号の発行も可能です。

「対応する電話」から「活用するVOC」へ

AIRIが目指すのは、電話窓口を単なる問い合わせ対応の場ではなく、顧客や住民の声が集まるデータチャネルへ変えることです。

AIが一次対応を担うことで電話対応の負担を軽減するとともに、日々の会話を継続的に蓄積・分析。企業では広告・商品ページ・サービス・商品企画などの改善へ、自治体・行政機関では問い合わせ対応や案内、住民サービスの改善を検討するための材料へつなげます。

電話に対応して終わるのではなく、そこに集まる声を次の改善に活かす。

AIRIは、「対応する電話」から「活用するVOC」への転換を支援します。

導入について

AIRIは、企業・自治体それぞれの用途や規模に応じた導入プランをご用意しています。詳細はサービスサイトまたはお問い合わせ窓口よりご相談ください。

LIVERUSH株式会社 AIRI担当

E-mail : info@liverush.co.jp

お問い合わせ : <https://callairi.com/contact>



LIVE RUSH

LIVERUSH株式会社

会社概要

会社名：LIVERUSH株式会社

代表者：広川 準

設立：2018年10月

所在地：東京都港区六本木1-6-1 泉ガーデンタワー

事業内容：AIRIの開発・提供、AIプロダクト開発、アプリ開発

LIVERUSH株式会社のプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/191949