

デフィデ株式会社

【新機能リリース】

特許取得済み RAG 型 AI チャットボット「chai+」に Full Duplex 対応 AI ボイスボット機能を新搭載

— コールセンターの人手不足・カスタマーハラスメントという
社会課題を AI が解決する —

AI/DX コンサルティング企業のデフィデ株式会社（東京都港区、代表取締役：山本 哲也）は、特許取得済みの法人向け RAG・AI エージェント「chai+（チャイプラス）」に、新たに双方向通話に対応した Full Duplex AI ボイスボット機能を追加したことをお知らせします。

コールセンター・カスタマーサービス業界では、深刻な人手不足とカスタマーハラスメント（カスハラ）の増加が社会課題として顕在化しています。本機能は、この二つの課題に正面から向き合う AI ソリューションとして開発されました。

■ 開発の背景 | コールセンターが直面する二つの社会課題

【課題①】慢性的な人手不足 — コールセンター離職率は業種別ワースト2位水準（20.3%）
労働人口の減少が続くなか、コールセンター業界では採用難と高離職率が慢性化しています。新
人オペレーターに限ると、約半数の企業で5人に1人が1年以内に離職しているのが実態です。
人員不足は顧客の待ち時間増加を招き、企業ブランドの毀損にも直結します。

【課題②】カスタマーハラスメント（カスハラ）の深刻化 — 2025年4月、東京都でカスハ
ラ防止条例施行 厚生労働省の調査（2024年1月）では、カスハラは他のハラスメント類型の
なかで唯一、件数が増加傾向にあることが判明しています。電話越しでの強い口調のクレームや
長時間の罵倒は、オペレーターの離職をさらに加速させる要因となっており、法的・制度的な対
応が急務となっています。

■ 新機能 | Full Duplex 対応 AI ボイスボットとは

chai+に追加された AI ボイスボットは、人間同士の会話と同様に「双方向リアルタイム通話（Full Duplex）」に対応した次世代の音声 AI 機能です。従来の一問一答型（Half Duplex）とは異なり、相手が話している最中でも自然に割り込んだり、文脈を理解しながら継続的な対話を行うことができます。

機能	説明
双方向リアルタイム 音声対話	顧客が話している途中でも文脈を把握し、自然な割り込みや応答が可能。人間らしい会話体験を実現。

社内ナレッジとの統合 (RAG)	特許取得の学習技術情報 (FAQ・業務運用マニュアル・製品情報・サービス情報) をリアルタイム参照しながら正確な音声回答を提供。
24 時間 365 日自動応答	人員配置に関係なく、夜間・休日・繁忙期も対応。待ち時間ゼロを実現。
カスハラ対応の自動一次受付	感情的な問い合わせも冷静に受付・記録し、必要時のみ有人エスカレーション。オペレーターを保護。
既存システムとの連携	CRM・CTI システム等との連携に対応。コールセンターの既存インフラへスムーズに導入可能。

■ 導入により実現できること

- ・ コールセンターの一次対応を AI が完全自動化 → オペレーターは高度な案件に集中
- ・ 24 時間 365 日無人対応により、採用・人件費コストを大幅削減
- ・ カスハラ電話を「AI が一次受付 → 必要時のみ有人転送」で、オペレーターへの精神的負荷を軽減
- ・ 顧客の待ち時間ゼロ → 顧客満足度 (CS) とブランドイメージを向上
- ・ 通話ログの自動記録・分析 → VOC (顧客の声) 活用による継続的なサービス改善

■ chai+の強み | 特許技術 × AI ボイスボットの融合

chai+は、独自の検索インデックスと高度なデータ処理技術を組み合わせた検索・応答精度において 96% 以上の精度を達成しており (LLM ジャッジベース測定)、その技術は特許として認定されています。加えて、100%正解回答する FAQ 型チャットボットも構築可能です。今回の Full Duplex ボイスボット機能は、この特許技術を音声領域に拡張したものです。

既存の chai+の RAG 機能 (文書・FAQ からの正確な応答) と音声対話を組み合わせることで、「電話でも、チャットでも、同じ精度で答えられる」真のオムニチャネル顧客対応を実現します。

■ 代表取締役 山本 哲也 コメント

「コールセンターのオペレーターが、理不尽なクレームや過度な要求にさらされ続けている現実は、今の日本が直視しなければならない社会課題です。私たちは AI をツールとしてではなく、『人を守る盾』として設計しました。 Full Duplex ボイスボットは、単なる自動応答の延長ではありません。AI が人間らしい対話で顧客の不満を受け止め、オペレーターが本当に必要な場面にだけ登場する。そんな人と AI の最適な協業を、chai+で実現したいと考えています。」

■ 提供概要

サービス名	Full Duplex 対応 AI ボイスボット chai+
提供開始	2026 年 4 月より提供開始 (詳細はお問い合わせください)
対象企業	コールセンター・カスタマーサービスや音声対話受付、アバター接客など用途は多々
料金	ご利用時間に応じて個別見積 (まずはお問い合わせください)
URL	Full Duplex 対応 AI ボイスボット chai+

■ 会社概要

社名 デフィデ株式会社 (DEFiDE Inc.)

所在地 東京都港区赤坂 2-4-6

代表取締役 山本 哲也

事業内容 戦略 AI コンサルティング / 生成 AI 基盤構築支援 / AI エージェント BPR (SmartOps) / RAG 型 AI チャットボット (chai+) / HR Tech (JOB Scope)

コーポレート URL <https://www.defide-ix.com/>

chai+ URL <https://lp.chatbothub.ai/>

【本件に関するお問い合わせ先】

デフィデ株式会社 広報担当

Email : SalesRep @defide-ix.com | TEL : 03-6551-2921

URL : <https://www.defide-ix.com/>