

デフィデ株式会社

【特許取得】特許第 7866289 号

RAG 型 AI チャットボット「chai+」 受電対応を生成 AI が双方向で自動化する 「Full Duplex AI ボイスボット」特許取得のお知らせ

— 電話が鳴り続ける。オペレーターが足りない。採用しても辞める。この構造的な矛盾を、AI が終わらせる —

AI/DX コンサルティング企業のデフィデ株式会社（東京都港区赤坂 2-4-6、代表取締役：山本 哲也）は、RAG 型 AI チャットボット「chai+」において、特許第 7866289 号「受電対応を生成 AI が双方向で行うプログラム」を取得したことをお知らせします。本特許技術により、24 時間 365 日・一次対応自動化率 70%・回答精度 98%の受電対応を実現します。

■ 開発の背景

コールセンター・カスタマーサービスの現場が抱える 3 つの構造的矛盾：

- 採用しても辞めるサイクル——カスハラ・感情労働による高離職率と採用難が加速
- 人件費の慢性的な高騰——月 5,000 件の受電にオペレーター約 3 名・年間約 1,200 万円の固定費
- 従来 IVR への不満——「番号を押してください」方式は高齢者・現場作業員には使いにくく、途中離脱が多発

■ 特許第 7866289 号 | 技術の核心

発明の名称：受電対応を生成 AI が双方向で行うプログラム、装置及び方法
特許情報（J-PlatPat）：<https://www.j-platpat.inpit.go.jp/c1801/PU/JP-7866289/15/ja>

従来の IVR・音声 AI は「Half Duplex（半二重）」——AI が話し終わるまで待つ一方通行の構造でした。本特許技術「Full Duplex（全二重）」では、AI とユーザーが同時に音声をや取りし、割り込み・相槌・言い直しへの即応など、人間同士の自然な会話を AI が再現します。特許取得済み RAG エンジン（特許第 7851525 号）と連携することで、社内文書を根拠とした正確な回答を瞬時に音声で提供します。

一次対応 自動化率	365 日 24 時間稼働	回答精度
70%	24h	98%

■ 従来 IVR・Half Duplex AI・chai+ Full Duplex AI ボイスボット 3 者比較

比較項目	従来型 IVR	Half Duplex 音声 AI	chai+ Full Duplex (特許第 7866289 号)
対話方式	プッシュ操作（番号を押す）	交互に発話（応答待ちが発生）	同時双方向。人と話す

			ような自然な会話
自然言語の理解	不可（固定選択肢のみ）	限定的（発話完了後に処理）	可。話しながら意図を即時認識
回答の情報源	事前録音のみ	固定シナリオまたは学習データ	社内文書を RAG でリアルタイム検索（特許）
24 時間対応	可（ただし回答品質が低い）	可（精度にばらつき）	可（回答精度 98% で安定稼働）
カスハラ対策	なし	なし	一次対応を AI が担い、オペレーターを保護

※ 詳細な機能比較・導入事例はサービスページをご参照ください
[: https://blog.chatbothub.ai/media/telephone-ai-automation](https://blog.chatbothub.ai/media/telephone-ai-automation)

■ 代表取締役 山本 哲也 コメント

「採用コスト・離職・カスハラ・24 時間対応コスト——コールセンターの構造的矛盾は、表面的な解決策では改善できません。今回の特許技術は、AI が人間のオペレーターと同じように受電し双方向で自然な会話を完結させます。高精度な RAG エンジンと Full Duplex 音声 AI の組み合わせで、『AI だから仕方ない』という妥協を排除した、高品質な顧客体験を実現しました」

■ 特許・サービス概要

特許番号：特許第 7866289 号

関連特許：特許第 7851525 号（RAG 型 3 段階ハイブリッド検索エンジン）

J-PlatPat：https://www.j-platpat.inpit.go.jp/c1801/PU/JP-7866289/15/ja

サービス URL：https://lp.chatbothub.ai/voicebot

保有知財ページ：https://www.defide-ix.com/ip-assets

■ 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／業務改革 AI プラットフォーム（SmartOps）／RAG 型 AI チャットボット・特許取得（chai+）／HR Tech（JOB Scope・生成 AI ワークバリュー・スコア分析・HR キャピタルダッシュボード）／AI 提案書作成（Slaido）

コーポレート URL：https://www.defide-ix.com/

■ 主なサービス一覧

サービス名	URL
chai+（RAG 型 AI チャットボット・特許取得）	https://lp.chatbothub.ai/
chai+ Full Duplex AI ボイスボット（特許取得）	https://lp.chatbothub.ai/voicebot
SmartOps（業務改革 AI プラットフォーム）	https://smartops.jp/
JOB Scope（タレントマネジメント）	https://jobscope.ai/
生成 AI ワークバリュー・スコア分析（特許取得）	https://jobscope.ai/ai-survey/
HR キャピタルダッシュボード（ISO30414）	https://jobscope.ai/hrcapital/

GPT-OSS / 生成 AI 基盤構築支援	https://www.defide-ix.com/lp/gpt-oss
AI Future Talks	https://www.defide-ix.com/ai/ai-future-talks
保有知財ページ	https://www.defide-ix.com/ip-assets

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