

「電話しなくても解決する」問診型 AI エージェント

「Navie（ナビィ）」正式リリース

～問診しながら回答を導き、複雑な問い合わせも自己解決へ～

株式会社エーアイスクエア（本社：東京都港区、代表取締役：堀 友彦、以下「エーアイスクエア」）は、問診型 AI エージェント「Navie（ナビィ）」を 2026 年 10 月 1 日に正式リリースすることをお知らせします。すでに複数の業種のコンタクトセンターにて PoC・先行検証を実施しており、正式リリースにあわせて本格的な提供を開始します。

▶ サービス紹介は [こちら](#)

■ 開発の背景

コールセンター白書 2025 の調査によると、問い合わせをする利用者の約 65%は事前に企業のホームページや FAQ を確認しています。しかし、その多くは FAQ だけでは解決できず、結果として電話窓口へ問い合わせしているのが実情です。従来型のチャットボットは、事前に整備した FAQ の範囲でしか回答できず、複雑な問い合わせや個別事情への対応、ナレッジ整備・メンテナンスの負荷といった課題を抱えていました。

エーアイスクエアは「企業とお客さまのコミュニケーションをAIで豊かに」という理念のもと、こうした課題を解決するAIエージェント「Navie」を開発しました。

■Navie とは

Navie は、「電話の代わりにする AI」ではなく、「電話をしなくてもその場で解決できる AI」をコンセプトにした WEB 完結型の AI エージェントです。オペレータが電話対応で行っている“問診”を AI で再現し、安心感・精密理解・効率化を三位一体で実現することで、コンタクトセンターにおける新しい顧客体験（CX）を目指します。

Navie とは

「電話の代わりにする AI」ではなく、「電話をしなくてもその場で解決できる AI」  **Navie**
WEB完結型のAIエージェント



【主な特徴】

1. 曖昧な質問を、問診する

利用者の質問が曖昧でも、AI が選択枝や追加の問いかけを自動生成し、オペレータと同じように丁寧にヒアリングしながら正しい回答へとナビゲートします。

2. 一人ひとりに、回答の粒度を最適化

簡潔に知りたい人、じっくり説明してほしい人など、利用者の前提知識や好みに合わせて、回答の中身は変えずに伝え方だけを自動で最適化します。

3. 既存資料を、そのままナレッジ化

PDF・Word・Excel など、すでにお持ちの資料をそのまま登録するだけで、AI が内容を整理し対応可能なナレッジへ自動構築します。従来のチャットボットのような事前の加工や準備は一切ありません。

4. 業務別の AI 窓口を、いくつでも展開

製品別・規程別・FAQ 別など、用途に応じた専用エージェントを管理画面から必要な数だけ追加できます。ナレッジはフォルダ（データソース）単位で管理でき、設定もシンプルです。

5. 既存サイトに、スクリプト 1 行で設置

既存の Web サイトにスクリプトタグを 1 行追加するだけで、チャットウィジェットとして導入できます。大掛かりなシステム改修は必要ありません。

■ 導入効果イメージ

月間 1 万件の問い合わせを受けるコンタクトセンターで Navie を導入し、自己解決を促した場合、月間で約 5 人月相当・約 166 万円（年間約 2,000 万円）のコスト削減効果が見込めます（エーアイスクエア試算）。問い合わせ量が月間 2,500 件程度の中規模センターでも、1 人月相当の業務代替が可能です。

■ 価格

- 初期費用：100,000 円～（初期設定・データ登録設定費用は別途）
- 月額費用：100,000 円～（基本利用料。このほか質問件数に応じた従量課金あり）

※詳細は営業担当までお問い合わせください。

■ 導入までの流れ

ヒアリング → お見積り → お申込み → サービス準備・ナレッジ登録 → 導入前テストを経て、お申込みから最短 1 ヶ月でサービスをご利用いただけます。

導入までの流れ



ヒアリング → お見積り → お申込み → サービス準備・ナレッジ登録 → 導入前テストを経て、お申込みから **最短1ヶ月** でサービスをご利用いただけます。



■ お客様の声（開発時の先行検証より）

以下のようなお客様の声をいただいております。

- 1 「特徴が類似した商品が多数ある中でも、問診しながら的確に商品と症状を特定してくれる」（製造メーカー コンタクトセンター責任者）
- 2 「システム操作の案内まで AI エージェントが対応できることに驚いた。通常 20 分以上かかる電話対応も、現状の精度で十分業務に使えと感じた」（システム提供会社 コンタクトセンター管理者）
- 3 「ペルソナに合わせて回答の粒度を変えられる点は、高齢者や IT ツールの操作に不慣れな利用者への対応として有益」（銀行 コンタクトセンター責任者）

▶ サービス紹介は [こちら](#)

■ 今後の展開

エーアイスクエアは、自社の音声認識・AI 要約サービス「QuickSummary2.0」との連携機能の拡張を予定しています。通話内容から生成した要約・ナレッジを Navie に取り込むことで、電話対応の生データを活用した回答の最新化・拡充を実現し、コンタクトセンター全体でのナレッジ循環を目指します。また、ユーザー管理・グループ管理などの管理機能や、有人対応との連携機能についても順次拡充を予定しています。

■ こんな課題をお持ちの企業におすすめ

- ・ 10 席以上、月間 2,500 件以上の問い合わせを受けているコンタクトセンター
- ・ 製造メーカー・IT 機器メーカーなど、多品種・多量な対応を行っている企業
- ・ PC メーカー・カーナビメーカーなど、テクニカルな問い合わせ対応を行っている企業
- ・ FAQ 等の自己解決チャンネルを公開しているが、電話問い合わせが減らない企業
- ・ 銀行・保険など、条件をヒアリングしたうえで案内を行うコンタクトセンター

■ 株式会社エーアイスクエアについて

「企業とお客さまのコミュニケーションを AI で豊かに」を信念に、コンタクトセンター領域で AI 技術を活用したソリューションを提供しています。音声認識・生成 AI 要約サービス「QuickSummary2.0」や AI エージェント「Navie（ナビィ）」などを通じて、業務効率化と顧客満足度向上を実現しています。

本社	東京都港区芝 5-31-17 PMO 田町 7F
設立	2015 年 12 月 1 日
代表者	代表取締役 堀 友彦

資本金	9,000 万円
事業内容	人工知能（AI）を活用した各種 IT サービス提供およびコンサルティング等
URL	https://ai2-jp.com/

■ お問い合わせ先

【「Navie」に関するお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア

TEL：03-6809-4814 Mail：contact@ai2-jp.com

お問合せは [こちら](#)

【リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社エーアイスクエア 営業部 丸本 駿

TEL：03-6809-4814 Mail：contact@ai2-jp.com

※記載されている情報は、発表時点のものです。

※最新の情報と内容が異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。

以上