

PRESS RELEASE

2026年4月1日

ARアドバンステクノロジー株式会社

代表取締役社長 武内 寿憲

AI × ロールプレイで「神対応」オペレーターを育成 コンタクトセンター向けサービス「InnovaCall」をリリース

～指導工数の削減、早期戦略化、応対品質の標準化、離職・採用コスト削減を実現～

ARアドバンステクノロジー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：武内 寿憲、以下ARI）は、コンタクトセンターにおける人材育成・応対品質向上を継続的に支援するサービス「InnovaCall（イノバコール）」を2026年4月1日にリリースしました。

InnovaCallは、「Innovation（革新）」と「Call（コール）」を掛け合わせた名称です。慢性的な人材不足や高い離職率、応対品質のばらつきといったコンタクトセンター業界が抱える構造的課題に対し、AIやデータを活用し、人材育成と応対品質向上を支援するサービスです。

InnovaCallは、オペレーターがいつでも・何度でも実践的な応対練習を行える環境を提供します。顧客の感情や背景にある本質的なニーズを読み取り、寄り添った対応によって満足を生み出す、いわゆる「神対応」オペレーターの育成を支援します。



■ 開発背景：AI時代に求められる「人にしかできない対応力」

コンタクトセンターは、定型的な問い合わせ対応という知識労働と、顧客に寄り添う感情労働を同時に求められる高度な現場です。

一方で、SV（スーパーバイザー）の指導工数不足、ロールプレイの機会不足、新人オペレーターの早期離職、評価の属人化といった課題を長年抱えてきました。

ARIは、コンタクトセンターシステムの構築・運用、ソリューションの選定から、センターの業務改善まで、長年にわたり携わってきました。その知見をもとに、AIが得意な領域はAIに任せ、人はAIでは代替できない高度なコミュニケーションに集中するという新たな役割分担を提唱しています。

InnovaCallは、その中でも人材育成と対応品質向上を支援する取り組みとして、現場のニーズを起点に開発されました。

■ InnovaCallの特長

・ InnovaCall 製品紹介動画：<https://youtu.be/FAMdzdi15qw>

1. 生成AIによるリアルな音声ロールプレイ

生成AIが顧客役となり、人間と会話するようなスピード・間・声色で対話します。オペレーターの発話内容に応じて会話が柔軟に展開され、実際の対応に近い練習が可能です。

2. マニュアルを読み込ませるだけの簡単シナリオ作成

業務マニュアルやスクリプトを読み込ませるだけで、AIがシナリオを自動生成します。一言一句の細かな設定は不要で、教育担当者の負担を大幅に削減します。

3. ペルソナ設定による多様な対応訓練

顧客の感情、背景、難易度などを設定でき、クレーム対応や難易度の高いケースも再現可能です。現場で求められる実践力を強化します。

4. 自動評価・即時フィードバック

ロールプレイ後には、AIが評価スコアと改善点を即時提示します。会話ログの文字起こしにより、客観的な振り返りを支援します。

■ 導入効果：経営指標に直結する4つの価値

InnovaCallの導入により、以下の効果が期待できます。

- ・ SVの指導工数削減：ロールプレイ相手をAIが担い、マネジメント業務に集中
- ・ 練習量の増加と早期戦力化：時間・場所に縛られない練習環境
- ・ 対応品質の標準化：評価の属人化を防ぎ、センター全体の品質を底上げ
- ・ 離職防止・採用育成コスト削減：十分な練習機会の確保による不安低減・心理的安全性の向上

PoC（概念実証）では、65名のオペレーターに対し、複数回にわたって InnovaCall を利用い

ただき、約3か月間の検証を実施しました。その結果、95%のオペレーターが「応対品質の向上を実感した」と回答しています。

■ 主要ターゲット

金融・通信・インフラといった、複雑な問い合わせ対応が求められる、中～大規模の BtoC コンタクトセンターなど。

■ 今後の展望

ARI は InnovaCall を、ロールプレイにとどまらず、コンタクトセンターにおける育成・応対品質向上の取り組みを継続的に支援するサービスへと進化させていく予定です。

今後は、応対品質評価、業務知識トレーニング、モチベーション支援などの機能を順次拡張していきます。これにより、コンタクトセンターを単なる問い合わせ対応部門ではなく、顧客満足や体験価値を生み出す重要な役割へと進化させることを目指します。

■ サービス概要

- ・ サービス名：InnovaCall（イノバコール）
- ・ 提供形態：クラウドサービス
- ・ 初期費用：100,000 円～（税抜）
- ・ 月額費用：100,000 円～（税抜・ライトプラン）
- ・ URL：<https://ari-jp.com/lp/innovacall/>

■ ARI について

ARI は、クラウド技術とデータ・AI 活用によるビジネストラansフォーメーションデザイナーとして社会変革をリードする DX 企業です。「BX designer（ビジネストラansフォーメーションデザイナー）」として、お客様の創造的なビジネスゴールの実現に向け、DX 化のためのデジタルシフト、クラウドシフト、データ・AI 活用支援等、顧客の課題解決に向けたサービスを提供しております。

BX を実現するサービスブランドとして、クラウド技術の導入および最適化の支援から構築・運用まで提供する「クラウド総合活用支援サービス cnaris（クナリス）」と、データドリブンによるテーマ策定からデータ収集、可視化、分析、AI 導入を提供する「データ・AI 活用支援サービス dataris（デタリス）」を展開しています。

社 名：ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）

設 立：2010年1月

代 表 者：代表取締役社長 武内 寿憲

上場市場：東京証券取引所 グロース市場（証券コード：5578）

資 本 金：1億4,215万円（2025年11月末現在）

従業員数：社員数586名 グループ社員計782名（2025年11月末現在）

事業内容：クラウド技術とデータ・AI活用によるDXソリューション事業

U R L：<https://ari-jp.com>

本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）

広報担当 中澤

電話：03-6450-6080

Mail：ari-pr@ari-jp.com