



2026年3月25日

各位

会社名 株式会社 pluszero
代表者名 代表取締役会長兼 CEO 小代義行
(コード番号: 5132 東証グロース)
問合せ先 取締役 CFO 浅川耀佑
(TEL. 03-6407-0212)

～証券実務と AI 技術の融合で、顧客対応の迅速化と業務効率向上を目指す～

東海東京証券株式会社（本社：愛知県名古屋市中村区、代表取締役社長：北川 尚子、以下「東海東京証券」）は、AI オペレーター「miraio（ミライオ）」を共同開発・提供するアップセルテクノロジー株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役 CEO グループ会長：高橋 良太／代表取締役 CFO：江原 正樹、以下「アップセルテクノロジー」）および AI・自然言語処理技術を強みとする株式会社 pluszero（本社：東京都世田谷区、代表取締役会長 CEO：小代 義行／代表取締役社長 COO：森 遼太、以下「プラスゼロ」）との3社連携により、東海東京証券の業務に特化した次世代型 AI ヘルプデスクを開発し、本日より、カスタマーサポートセンターでお取引のお客さまを対象に、住所変更に必要な書類送付の受付を開始します。

本取り組みは、AI オペレーター「miraio」を基盤に、証券実務特有の業務知識や社内ルールを組み込むことで、顧客対応の迅速化とヘルプデスク業務の高度化・効率化を実現するものです。

■ 本プロジェクトの背景

新 NISA 制度の開始による顧客層の拡大やデジタル化への対応、市場環境の変化に伴い、証券会社への問い合わせは増加するとともに、その内容も複雑化しています。その中で、東海東京証券では、お客様をお待たせしない迅速かつ的確なサポート体制の構築が重要な課題となっていました。

こうした課題に対し、回答精度と信頼性を重視した設計に強みを持つ AI オペレーター「miraio」を導入することで、証券実務に即した高精度な AI 活用を実現しました。

■ 導入される AI ソリューションの主な機能

1. AI オペレーター

個人情報の確認が必要な住所変更などの信頼性が求められる業務を AI オペレーターが完結できることが特徴です。

ハルシネーションリスクを極小化し、かつ、人間が回答しているかのような柔軟かつスピーディーな対話で対応します。

2. 自動要約

対応終了後、通話内容を AI が自動で要約することで、事務作業の負担を軽減します。

■ 今後の展望

AI オペレーターが完結できる業務範囲をさらに拡大してまいります。

■ 金融業における「miraio」導入のメリット

生成 AI が発話する仕組みでは、どうしてもハルシネーションが避けられませんが、miraio ではハルシネーションリスクを極小化し、それでいて人間が回答しているかのような柔軟かつスピーディーな対話で対応できるのが特長です。これにより、金融業のような間違いが許されない中でも問い合わせ対応を AI 化することができます。

■ 期待される効果

- ・ 顧客満足度の向上

問い合わせへの初期対応の迅速化および即時解決率の向上により、お客様をお待たせしないサポート体制を実現します。

- ・ 業務効率の向上

問い合わせ対応における調査・記録作業の自動化・省力化により、ヘルプデスク業務全体の生産性向上を図ります。

- ・ 教育・属人化リスクの低減

これまで属人化していた専門知識や対応ノウハウを AI が補完することで、新人オペレーターの早期戦力化と対応品質の平準化を実現します。

■ 「AEI(Artificial Elastic Intelligence)」とは

プラスゼロの提唱する「AEI(Artificial Elastic Intelligence)」とは、「特定の限られた業務の範囲において、人間のようにタスクを遂行できる AI」のことを指す、自然言語処理分野に注力するプラスゼロの独自概念です。現在の AI 技術では実現が難しいとされている「汎用人工知能」に代わり、プラスゼロでは特定条件に絞ることによって実用的な水準での業務遂行を可能とする技術である、「AEI」の開発を進めています。「AEI」は昨今話題を独占している LLM(大規模言語モデル)を用いた AI チャットサービスの信頼性を高めることができるという特徴を有しております。大規模言語モデルの技術の普及についての解決の方向性が、「信頼される AI」、「責任のある AI」という形で示されていますが、「AEI」はそれを具現化したものです。

2021年9月、プラスゼロはAEIの根幹となる「意味理解AI」に基づく特許を取得いたしました。今後、一連の取り組みを通し、人間の言葉を高いレベルで理解できる「意味理解AI」の研究開発を進めることにより「AEI」は実現されます。

AEIについてはこちら：<https://plus-zero.co.jp/aei>

■ 会社概要

会社名：東海東京証券株式会社

代表者：代表取締役社長 北川 尚子

所在地：愛知県名古屋市中村区名駅四丁目7番1号

事業内容：金融商品取引業

URL：<https://www.tokaitokyo.co.jp/>

会社名：アップセルテクノロジー株式会社

代表者：代表取締役 CEO グループ会長 高橋良太 / 代表取締役 CFO 江原 正樹

所在地：東京都豊島区西池袋5-26-19 陸王西池袋ビル6階

事業内容：PUT 事業 (AI 開発・提供)

└ 和製 AI オペレーター (商標登録 6787248)

└ 和製デジタルヒューマン (商標登録 6796639)

UPSELLCLOUD 事業・インサイドセールス事業・トラベルエージェント事業

URL：<https://upselltech-group.co.jp/>

<https://put-ai.com/>

会社名：株式会社 pluszero(プラスゼロ)

代表者：代表取締役会長 CEO 小代 義行 / 代表取締役社長 COO 森 遼太

所在地：東京都世田谷区北沢2-6-10 仙田ビル4F

事業内容：AI・自然言語処理・ソフトウェア・ハードウェア等の各種テクノロジーを

統合的に活用したソリューション提供・開発・保守・運用および販売、ならびに受託及びそれらに付帯するコンサルティング業務
URL : <https://plus-zero.co.jp/>

以 上