

## 【導入事例インタビュー公開】

### 東海東京証券がAIオペレーター「miraio」を選んだ理由とは？決め手は業界特有の専門用語にも対応する高度な「意図推定力」

～オペレーターとの協働体制を構築し、応答率向上と対応品質の標準化を実現～

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」）は、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COO：江原 正樹、以下「アップセルテクノロジー」）と共同開発・提供するAIオペレーター「miraio（ミライオ）」について、2026年3月より導入いただいている東海東京証券株式会社（以下「東海東京証券」）の導入後インタビュー記事を公開したことをお知らせいたします。

本インタビューでは、東海東京証券における「miraio」導入の背景から、選定の決め手となった高い「意図推定力」、導入後の運用効果、そしてAIと人が共存するこれからのコールセンターの展望について、実際の現場担当者の声を交えて詳しくご紹介しています。▼ インタビュー記事全文

[https://put-ai.com/case/miraio\\_tokaitokyo/](https://put-ai.com/case/miraio_tokaitokyo/)

## ■ インタビューのハイライト

### 1. 導入前の課題：オペレーター体制の維持と対応品質のばらつき

コールセンター業務において、混雑時の入電対応の待ち時間の解消やオペレーターごとの応答・品質のばらつきの解消、業務効率化が大きな課題となっていました。基盤更改を機に、自動応答・AI活用による解決策の検討を開始しました。

### 2. 選定の決め手：高度な「意図推定力」と実用的なサポート体制

複数のソリューションを比較検討するコンペティションを実施した結果、採用の最大の決め手となったのが「miraio」の高い意図推定力でした。

- 専門用語や言い回しへの対応力：証券業務特有の専門用語や曖昧な言い回しであっても、顧客の真の要望を的確に汲み取る能力が高く評価されました。
- 柔軟な運用・トラブル防止体制：有人オペレーターへの割り込み機能や細やかな調整力、導入後の手厚い伴走サポート体制が現場の安心感を支えました。

### 3. 導入効果と今後の展望：AIと人が共存するカスタマーサクセスへ

「miraio」が一次受電や定型的な問い合わせ対応を担うことで、有人オペレーターはより高度な相談や個別の顧客対応に集中できる環境が整いつつあります。AIと人間それぞれの強みを生かすことで、待ち時間の解消と顧客満足度の向上を高い次元で両立させています。

## ■ AIオペレーター「miraio」について

「miraio」は、特許技術AEIによってハルシネーションを極限まで抑え、人間らしい自然な対話で受話・電話対応業務を自動化する高度なAIオペレーターサービスです。高度な文脈理解と意図推定力を強みとし、既存のIVRで生じがちな対応断念やストレスを解消します。

miraioサービスサイト：<https://put-ai.com/miraio>

## ■ 「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：<https://plus-zero.co.jp/aei>

## ■ 会社概要

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 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）・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

- ・和製AIオペレーター（商標登録6796639）
- ・和製デジタルヒューマン（商標登録6787248）

URL：<https://upselltech-group.co.jp>

**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/>