

2026年 7月16日

各 位

会社名 株式会社 p l u s z e r o
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)

**AIオペレーター「miraio AI 代表電話」提供開始。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付業務を自動化
～企業の代表電話を完全自動化し、AI化と業務効率化を推進～**

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、以下「アップセルテクノロジー」）との共同開発による、企業の代表電話および部署電話の受付業務を自動化するAIオペレーター「miraio AI 代表電話」の提供を開始いたしました。

「miraio AI 代表電話」は、プラスゼロが開発した、人間のように意味を理解できる新技術「AEI (Artificial Elastic Intelligence)」と、アップセルテクノロジーが20年以上・累計8,200社超の支援を通じて培ってきたコールセンター運営ノウハウを融合して生まれた、次世代型AIエンジン「PUT」を基盤としています。

ハルシネーションリスクを極限まで抑えながら、電話対応工数や人件費の大幅な削減、営業電話の自動ブロック、機会損失の防止などを実現し、企業のAI活用と労働生産性の向上を支援します。

miraio AI 代表電話：https://put-ai.com/lp/miraio_reception_A

■ 「miraio AI 代表電話」の主な機能と利用用途

昨今、深刻な労働人口減少に伴う人材不足や、リモートワークの普及が進む一方で、企業の「代表電話対応」が業務効率化のボトルネックとなっています。

特に、管理部門では、「miraio AI 代表電話」の導入により、以下のような業務環境の最適化が実現します。

- 集中できる環境の整備：電話対応による突発的な業務中断や心理的負担を軽減し、コア業務に集中できる環境を整えます。
- リソース・コストの最適化：組織の人手不足を解消するとともに、採用や教育にかかるコストの削減にも貢献します。

- 営業電話の自動ブロック：営業電話を自動で判別し、受電対応による業務の逼迫を防ぎます。
- 取次業務の効率化：内線が繋がらない際の二次対応を無くし、無駄な取次業務を削減します。

「miraio AI 代表電話」は、単なる定型文の音声案内（ボイスボット）ではなく、企業の受電業務に特化した多様な機能を備えています。

- 一次受付・取次：完全自動で入電を受け付け、適切な部署や担当者への要件の振り分けを行います。（24時間365日の対応も可能です。）
- 即時通知連携：受電内容をリアルタイムでテキスト化し、要約内容を各種チャネル（Slack、Teams、Lark、メール等）へ即時に自動通知します。
- 営業電話ブロック：業務効率を低下させる営業電話をAIが自動で判別し、現場への取次をシャットアウトします。
- FAQ・問い合わせ対応：一般的に企業に寄せられる定型的な問い合わせに対して、応対を登録することでAIが自律的に回答します。
- 緊急エスカレーション：重大なトラブルや緊急度の高い要件を判別し、指定の連絡先へスムーズに繋がります。

■ 「miraio AI 代表電話」の技術優位性

1. 嘘をつかない（ハルシネーションリスクの極小化）

昨今のLLM（大規模言語モデル）をそのまま活用したAIでは、もっともらしい誤情報を生成する「ハルシネーション」が課題となります。「miraio AI 代表電話」では、LLMの回答を直接返さない「AEI」の二重過程モデルを採用することで、ハルシネーションリスクを極限まで抑制。正確性が求められる企業の電話受付業務でも、安心して導入できる設計としています。

2. 突発的な言い換えにも応じる「柔軟な対応」

お客様の言葉のニュアンスや意図を正確に汲み取り、複雑な用件や突発的な言い換えに対しても、臨機応変でスムーズな会話が可能です。

3. コールセンターノウハウ × AEIの融合

プラスゼロのAEI技術と、20年以上のコールセンター運営実績を持つアップセルテクノロジーの現場ノウハウを融合。機械的な自動音声ではなく、実際の人間のオペレーターの声をもとにしたクローンボイスを活用することで、人間に近い自然で心地よい音声対話を実現しています。

■ 今後の展開

プラスゼロは、本プロダクトを通じて、独自技術「AEI」の社会実装をさらに推進してまいります。アップセルテクノロジーと連携しながら、代表電話受付にとどまらず、特定

業界や各業務領域に特化したパッケージの開発・展開を進め、信頼性の高いAIによる企業の業務効率化と労働生産性の向上に貢献してまいります。

■ 「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」を指す、自然言語処理分野に注力するプラスゼロ独自の概念です。現在のAI技術では実現が難しいとされる「汎用人工知能」に代わり、対象となる条件を絞ることで、実用的な水準での業務遂行を可能にします。また、LLM（大規模言語モデル）を用いたAIサービスの信頼性を高める特徴を有しており、「信頼されるAI」「責任あるAI」を具現化する技術として、プラスゼロは研究開発と社会実装を進めています。

■ 会社概要

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、ならびに受託およ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/>

会社名： アップセルテクノロジーーズ株式会社

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>