2026年9月30日

報道関係各位

GMOペパボ株式会社

電話対応業務向け『GMO即レスAI電話』、9月30日（水）提供開始

～役割別AIエージェントが一次対応から有人転送・通話後処理・改善までを分業～

GMOインターネットグループのGMOペパボ株式会社（代表取締役社長：佐藤 健太郎　以下、GMOペパボ）が運営するAIエージェント導入支援サービス「GMO即レスAI」は、電話対応業務向けの新ソリューション『GMO即レスAI電話』（URL：https://sokuresu.ai/solution/ai-phone）を、2026 年 9 月 30 日（水）より提供開始します。

『GMO即レスAI電話』は、音声コミュニケーションに特化したAI技術を活用し、自然な日本語の音声で電話対応するソリューションです。電話の一次対応から有人への引き継ぎ、ACW（通話後処理）（※1）、分析・改善までを役割別のAIエージェントが分業して対応し、電話対応業務の効率化と応対品質の向上を支援します。また、カスタマーサポート業務経験を持つ担当者が、AIと有人対応の役割分担などの業務設計から導入後の継続的な改善まで伴走することで、企業ごとの運用や課題に合わせた電話対応体制の構築を実現します。

（※1）ACW：After Call Work（通話後処理）。通話終了後に行う記録作成・後処理業務の総称

【提供開始の背景】

日本国内の生産年齢人口の減少（※2）に伴う人手不足が深刻化する一方で、企業には顧客対応の品質維持・向上が求められ続けています。なかでもコールセンターやカスタマーサポートでの電話対応業務は、待ち時間や電話の取りこぼしの発生による顧客満足度への影響に加え、対応内容の記録などの事務処理が多いことがオペレーターの業務負荷増加にも繋がることから、限られた人員で効率的に対応できる体制づくりが急務となっています。

こうした課題を背景に、音声認識や音声合成などのAI技術の活用へのニーズが高まっています。一方、電話は顧客と直接コミュニケーションを行う接点であるため、AIによる電話対応には自然で聞き取りやすい音声と正確な聞き取りが必要不可欠です。加えて、電話対応業務全般の効率化を実現するための業務設計を同時に行うことも重要となります。

そこで、お問い合わせ業務に対応したAIエージェント導入支援サービス「GMO即レスAI」は、電話対応業務のあらゆる課題に対応する新たなソリューションとして、『GMO即レスAI電話』の提供を開始するこ

とといたしました。

（※2）国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和５年推計）」

URL：https://www.ipss.go.jp/pp-zenkoku/j/zenkoku2023/pp_zenkoku2023.asp

【『GMO即レスAI電話』概要】

名称	GMO即レスAI電話
提供開始日	2026年9月30日（水）
対象	・電話での問い合わせ対応を行う企業 ・自治体のカスタマーサポート・コールセンター部門
対応領域	・受電（インバウンド）/ 架電（アウトバウンド）
料金	個別お見積もり（業務内容・通話料・連携範囲に応じて設計） ※電話回線費用・転送通話料は別途必要
詳細URL	https://sokuresu.ai/solution/ai-phone

【『GMO即レスAI電話』の主な特徴】

■役割別AIエージェントが電話対応業務を分業し、効率化を支援

用件の振り分け、電話対応、ACW（通話後処理）、応対品質の管理など、電話対応に必要な業務を役割別のAIエージェントが分業します。電話対応だけでなく、通話前後を含めた一連の電話対応業務の効率化を支援します。

■音声コミュニケーションに特化したAI技術で、自然な音声での電話対応を実現

音声コミュニケーションに特化したAI技術により、自然な日本語の音声で、用件の聞き取りから案内までを行います。受電（インバウンド）と架電（アウトバウンド）に対応しているので、様々な電話対応業務への活用が可能です。

■ACW（通話後処理）の自動化とデータ活用による継続的な応対品質向上

AIが通話内容を要約し、対応記録の作成などのACW（通話後処理）を自動化します。また、蓄積された対応内容を分析し、応対フローやナレッジの改善に繋げることで応対品質の向上を行います。

■カスタマーサポート経験者が業務設計から運用改善まで伴走

AIと有人対応の役割分担や対応シナリオの作成などの業務設計から導入後の運用・改善までを、カスタマーサポート業務の経験を持つ担当者が一貫して伴走します。

録音サンプル／デモのご案内

『GMO即レスAI電話』による実際のAI応対を確認できる録音サンプル／デモをご用意しています。
詳しくは、Webサイトよりお問い合わせください。
URL：https://sokuresu.ai/solution/ai-phone

【「GMO即レスAI」について】（URL：https://sokuresu.ai/）

「GMO即レスAI」は、GMOペパボが自社のカスタマーサポート運用で培った知見をもとに提供する、AIエージェント導入支援サービスです。企業の顧客対応における課題に合わせて、以下のソリューションを提供しています。

■AIチャットボット：『GMO即レスAI for CS』（URL：https://sokuresu.ai/solution/customer-support）

AIチャットボットによる問い合わせ対応の自動化から、FAQ改善・有人チャット連携までを支援するソリューションです。Webサイトやヘルプページでの問い合わせ対応を効率化したい、チャットボットを導入したいが、シナリオ設計や運用改善に不安がある企業様におすすめです。

■音声対応：『GMO即レスAI電話』（URL：https://sokuresu.ai/solution/ai-phone）

本リリースでご紹介する、電話対応業務向けのソリューションです。コールセンターやカスタマーサポートの電話対応を効率化したい、電話の取りこぼしや待ち時間を解消し、顧客満足度を向上させたい企業様におすすめです。

このほか、社内向けのAI活用研修の提供など、企業におけるAI活用を幅広く支援しています。

【GMOペパボのAIエージェント対応について】

GMOペパボは「AIエージェントと、もっとおもしろくできる。」を掲げ、ホスティング、EC、ハンドメイドマーケットなどの各サービスにおいてAIエージェント対応を推進しています。対応サービスの一覧と最新の取り組みは、GMOペパボのAI機能・サービス紹介ページ（URL：https://pepabo.com/ai）をご覧ください。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

●GMO ペパボ株式会社
広報室　伊早坂
E-mail：pr@pepabo.com

●GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部　PR チーム　倉田
TEL：03-5456-2695
お問い合わせ：https://group.gmo/contact/press-inquiries/

【GMOペパボ株式会社】（URL：https://pepabo.com/）

会社名	GMOペパボ株式会社（東証スタンダード　証券コード：3633）
所在地	東京都渋谷区桜丘町26番1号　セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長　佐藤 健太郎
事業内容	■ドメイン・レンタルサーバー（ホスティング）事業 ■EC支援事業　■ハンドメイド事業
資本金	2億6,222万円

【GMOインターネットグループ株式会社】（URL：https://group.gmo/）

会　　社　　名	GMOインターネットグループ株式会社（東証プライム　証券コード：9449）
所　　在　　地	東京都渋谷区桜丘町26番1号　セルリアンタワー
代　　表　　者	代表取締役グループ代表　熊谷 正寿
事　業　内　容	持株会社（グループ経営機能） ■インターネットインフラ事業　■インターネットセキュリティ事業 ■インターネット広告・メディア事業　■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資　　本　　金	50億円

Copyright (C) 2026 GMO Pepabo, Inc.　All Rights Reserved.