



2025 年 11 月 21 日

会 社 名 株式会社ジーネクスト

代表者名 代表取締役 村田 実

(コード番号：4179 東証グロース)

問合せ先 株式会社ジーネクスト 広報担当

(E-mail : info-ir@gnext.co.jp)

(TEL. 03-5962-5170)

ジーネクスト、音声 AI Agent「Verbex」と協業開始

～音声 AI エージェントを活用したカスタマーコミュニケーションの自動化実証を開始～

株式会社ジーネクスト（本社：東京都千代田区、代表取締役：村田実、証券コード：4179、以下「ジーネクスト」）は、株式会社 Verbex（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：森下 将憲、以下「Verbex」）と、音声 AI Agent を活用した次世代カスタマーサポートの共同実証実験の検討を開始いたしました。

本実証は、両社の強みを掛け合わせ、企業と生活者を“声”でつなぐ新たな顧客体験の創出を目指すものです。

背景：急拡大する音声 AI 市場とカスタマーサポートの課題

近年、生成 AI 技術の進化により、コールセンター業務の自動化が現実のものとなりつつあります。国内コールセンター市場は 1.5 兆円規模とされ、採用難や応対品質のばらつきといった構造的課題を抱えています。一方で、企業には 24 時間 365 日、迅速かつ自然な顧客対応を実現する新たなソリューションが求められています。

ジーネクストはこれまで、ステークホルダーDX プラットフォーム「Discoveriez」を通じて、テキストベースでの顧客対応 DX や業務効率化をご支援してきました。今回の Verbex との協業により、「声（VoX）」を媒介とした次世代の顧客体験（CX）の実現を目指します。



Verbex について：人間のように話し、働く Voice AI エージェント

Verbex は、「声で世界をつなぐ」を Mission に掲げる音声 AI スタートアップです。独自に開発した音声対話モデル（LLM/STT/TTS）を用い、極めて低レイテンシーで人間に近い自然な会話を実現しています。

同社の技術は、株式会社イチネンなどの大手企業で導入され、政府コールセンター（バングラデシュ政府「333」ヘルプライン）でも実績を持ち、高い精度と安定性を証明しています。これにより、問い合わせ応答・予約受付・督促・クレーム対応など、多様な業務を AI が 24 時間自律的に処理することが可能です。

協業の概要：Discoveriez × Verbex による実証実験

両社は、ジーネクストの「Discoveriez」と Verbex の「Voice AI Agent」を連携し、顧客対応業務における音声自動化とナレッジ連携の実証実験を実施します。

【主な検証内容】

- ・ Discoveriez 上の VOC データを Verbex の音声 AI に連携し、顧客発話から自動で最適な対応フローを生成
- ・ Discoveriez AI と連携し、問い合わせ内容の要約および自動分類化の実現
- ・ 問い合わせ対応履歴を Discoveriez に自動記録し、FAQ・ナレッジベースとの連携精度を評価
- ・ 特定業種（金融・エネルギー・製造・流通）における PoC を複数実施予定
- ・ ジーネクストが提供するカスタマーハラスメント研修のデモ体験メニューとしても組み込みを検討

本実証により、オペレーター1席分の業務を代替可能なレベルの音声 AI 運用を目指し、応答品質の均一化・業務コスト削減を検証します。

今後の展望

両社は、今回の実証を通じて得られた知見をもとに、2026 年中に「Discoveriez Voice AI オプション（仮称）」としてサービス化を目指します。また、地方自治体・金融・インフラ・製造・サービス業など、幅広い業種への展開を視野に入れ、人と AI が共に働く次世代コンタクトセンターの実現に取り組みます。

Verbex について

社名：株式会社 Verbex

設立：2020 年 7 月

所在地：東京都渋谷区神山町 25-2-1F

代表者：代表取締役 CEO 森下 将憲

事業内容：Voice AI エージェント開発・提供

ミッション：声で世界をつなぐ

主要株主：東京電力エナジーパートナー、Spiral Ventures、Startup Bangladesh、Delight Inc.

ジーネクストについて

ジーネクストは創業以来、顧客対応の DX 化を促進し、顧客体験の一貫性をご支援しております。企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切なタイミングで情報を共有・利活用できる仕組みを構築し、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指しています。

<ステークホルダーDXプラットフォーム「Discoveriez」について>

「Discoveriez」は、マルチチャネル情報統合による*VOC の一元化や適切な情報共有を実現するクラウド型のステークホルダーDX プラットフォームです。

「顧客の声」から経営課題を設定でき、全社で統一された危機管理・品質管理ができます。

*VOC：「Voice of the Customer」の略語であり、指摘・要望・お褒め等の顧客の声のこと。

<生成 AI 型 DX プラットフォーム「Discoveriez AI」について>

「Discoveriez AI」は、A.I.(Artificial Intelligence、人工知能)を通じて、人間が行う作業を円滑かつ正確にサポートすることにより、顧客対応業務の現場で生成 AI により DX 化を推進し、顧客対応の時間短縮および顧客データの正確な管理を実現し、人材活用を最適化するサービスです。問い合わせ窓口の最適化、人的リソースの削減と最適化、顧客データの正確な管理・改善を実現します。

従来の自動化ソリューションよりも、より人間に寄り添った問題提起、課題解決を実現することができます。

【株式会社ジーネクストの概要】

本社所在地：東京都千代田区平河町 2-8-9 HB 平河町ビル 3F

代表者：代表取締役 村田 実

設立：2001 年 7 月

ウェブサイト：<https://www.gnext.co.jp/>

サービスサイト：<https://discoveriez.jp/>

◇製品に関するお問い合わせ先

株式会社ジーネクスト 担当：酒井

E-mail：info-ir@gnext.co.jp