



2026 年 10 月 6 日

各 位

会社名 株式会社 plus zero
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 コーポレート推進本部部長 浅川耀佑
(TEL. 03-6407-0212)

プラスゼロとアップセルテクノロジーズ、通信販売「カゴメ健康直送便」のコンタクトセンターに AI オペレーター「miraio」を提供開始に関するお知らせ

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、アップセルテクノロジーズ株式会社（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ズ」）は、共同事業として展開している AI オペレーター「miraio（ミライオ）」が、カゴメ株式会社（本社：愛知県名古屋市中区、代表取締役社長：奥谷 晴信、以下「カゴメ」）が展開する通信販売「カゴメ健康直送便」のコンタクトセンターに採用され、2026 年 9 月 28 日より運用を開始したことをお知らせいたします。

「カゴメ健康直送便」において、お客様から寄せられるご注文や各種お問い合わせに対するサポート体制を強化するものです。AI オペレーター「miraio」を基盤とした高度な電話対応自動化ソリューションを導入することで、お客様対応の迅速化とコンタクトセンターにおける業務効率化を実現いたします。

記

1. 本プロジェクトの背景と目的

「カゴメ健康直送便」では、大地の恵みを活かしたこだわりの飲料やサプリメントなどを通信販売でお届けしており、幅広い年代のお客様にご利用いただいております。お客様のライフスタイルの変化に伴い、お電話によるお問い合わせ内容の多様化や、よりスピーディーでストレスのない対応が求められており、コンタクトセンターではさらなる顧客体験（CX）の向上や業務の効率化を目指しています。こうした取り組みの一環として、コールセンター運営ノウハウと先進的な AI 技術を融合させ、ハルシネーション（AI のもっともらしい嘘）リスクを極小化した設計に強みを持つ AI オペレーター「miraio」の導入が決定いたしました。

2. 導入される AI ソリューションの主な特徴

(1) ハルシネーションを極小化した高精度な対話応答

LLM（大規模言語モデル）の回答を直接返さない技術構造を採用することで、間違った情報の回答リスクを低減。「カゴメ健康直送便」をご利用のお客様へ正確で分かりやすい案内の提供を目指します。

(2) 人間のように自然で柔軟な音声応対

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ズの現場ノウハウと、人間の声のような自然な音声応答技術を活用。機械的な自動音声ではなく、人間らしい自然で丁寧な対話により、お電話口のお客様に安心してご利用いただける応対を実現します。

(3) 適切なフローと有人才オペレーターへのシームレスなエスカレーション機能

顧客からの問い合わせに対して、有人才オペレーター対応で培ったノウハウを AI に実装し、人間の代わりに適切なフローに則った業務を実現。必要な際には AI から有人へのシームレスなエスカレーションも可能にし、AI と有人才オペレーターが連携した顧客対応を実現しています。

3. 期待される効果

- 顧客体験（CX）の向上
 - 電話のつながりやすさを向上させ、初期対応の迅速化および即時解決率を高めることで、「カゴメ健康直送便」をご利用のお客様をお待たせしないサポート体制を実現します。
- 業務効率化と生産性向上
 - 定型なお問い合わせ対応を AI が代行・自動化することで、スタッフがより高度で手厚いサポートを必要とするお客様対応に注力できる環境を整えます。
- 対応品質の平準化
 - ノウハウを AI に蓄積・活用することで、属人化を防ぎ、常に一定の高品質な応対を提供します。

4. 今後の展望

プラスゼロおよびアップセルテクノロジーズは、「カゴメ健康直送便」におけるコンタクトセンターでの導入・運用を通じて、今後も「miraio」の対応範囲拡大や機能拡張を継続して支援してまいります。また、EC・通販業界をはじめとする各業界の課題に応じた最適な AI ソリューションの提供を通じ、企業のデジタルトランスフォーメーション（DX）推進と労働生産性の向上に貢献してまいります。

5. 「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。

6. 会社概要

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/>

アップセルテクノロジーズ株式会社

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/>

カゴメ株式会社

代表者：代表取締役社長 奥谷 晴信

所在地：愛知県名古屋市中区錦3丁目14番15号

事業内容：調味食品、飲料等の製造・販売等

URL：<https://www.kagome.co.jp/>

カゴメ健康直送便：<https://shop.kagome.co.jp/>

以 上