INBOUNDTECH

2026年3月11日

各　位

会 社 名　株式会社インバウンドテック
代表者名　代表取締役社長執行役員　東間　大
（コード番号：7031　東証グロース）

インバウンドテック、AI実装でナルネットコミュニケーションズと協業開始

～整備工場向けAIコミュニケーション基盤を共同開発～

当社は、全国約1万3,000の提携整備工場と連携して自動車整備関連業務を受託するナルネットコミュニケーションズ株式会社（以下「ナルネットコミュニケーションズ」）との協業を開始しました。本協業により、当社はナルネットの自動車整備工場向け業務におけるAI活用を本格支援し、同社のデジタルトランスフォーメーション（DX）を加速させます。

ナルネットコミュニケーションズは日本全国の法人・個人向けに自動車整備関連業務を受託しており、約1万3,000の提携整備工場と連携しています。当社とのコミュニケーションにおける高い親和性を背景に、互いにパートナーとして両社の知見を融合させることで、自動車整備業界の業務効率化とサービス高度化を目指します。

■実業務でAIを磨いてきた当社の強み

整備業界では人手不足の深刻化や車両技術の高度化が進み、従来型の業務運営では対応が難しくなりつつあります。こうした構造的課題に対し、AIとDXを軸とした新たなサービス開発に着手しました。

当社は、24時間365日体制でコールセンターを運営するコミュニケーションの専門企業です。上場直後からAI投資を進め、電話対応の自動化や通販・夜間対応の効率化を実現してまいりました。当社の特長は、「AIを実装サポートする企業」であると同時に「自ら使い込んできた企業」である点にあります。

自社運用で実証済みのAIチャットボットや音声認識システムをBPOと組み合わせてAIソリューションを提供しており、実装力と改善力を兼ね備えています。

この実践的なAI活用ノウハウが、今回のナルネットコミュニケーションズとの協業の決め手となりました。

■整備工場向けAIコミュニケーション基盤を構築

第1フェーズとして、整備工場向けのアウトバウンド・インバウンド対応を担うAI電話連絡システムの利用を開始します。2026年3月現在テスト段階にあり、すでに実用化の目途が立っています。

これまでナルネットコミュニケーションズでは、1日500件以上の電話対応に約40名のスタッフを配置してきました。本システムにより、当社から提携工場への整備車両入庫依頼に対する受入れ可否問い合わせについて電話回線を通したAI音声ボットが行うほか、整備工場からのバッテリーやタイヤなどの交換要請に対する確認業務や承認番号発行対応をAIが代行し、大幅な効率化を実現します。

繁忙期に発生していた「電話がつながらない」という課題を解消し、スピードと正確性を両立する運用体制を構築します。

今後、続く第2フェーズとして2026年4月以降は、整備工場そのもののDX支援へと展開します。

ナルネットコミュニケーションズと当社のチームが工場を訪問し、現場ニーズをヒアリング。工場ユーザーからの電話問い合わせに音声認識で自動対応し、その内容を自動入力して蓄積するなど、基幹システムの改善を進め、業務プロセスの高度化を図ります。

将来的には、AI を活用した業務支援ツール群をプラットフォーム化し、整備工場へ展開していく構想です。

■整備業界の AI 化

EV 化やコネクテッド化の進展により、整備業界は世界的に変革期を迎えています。AI やロボットの導入は加速しており、協働ロボットによる作業補助や AI による故障診断・見積もり自動化などが進展しています。

VR・AR を活用した整備教育や音声入力型作業記録なども広がり、整備業界は「手作業中心の産業」から「デジタルインフラ産業」へと進化しつつあります。

グローバル市場でも整備業は年間約６％の成長が見込まれており、AI 活用は競争力の重要要素となっています。

本取り組みを通じて、当社は AI 技術と BPO を組み合わせたサービス開発をさらに本格化させます。まずはナルネットコミュニケーションズの業務への導入と効果検証を進め、その実践的な知見を将来的には他業界のインフラ支援にも展開していく構想です。

なお、本件が当社グループの業績に与える影響は軽微であります。

■株式会社ナルネットコミュニケーションズについて

会社名：株式会社ナルネットコミュニケーションズ
代表者：代表取締役社長 鈴木 隆志
所在地：愛知県春日井市下市場町５丁目１番地 16（本社）
事業内容：車両のメンテナンス受託事業、MLS（マイカーリースサポート）事業、BPO 事業（データ管理・タイヤ保管・納税管理等）、その他（中古車売却・ワランティ・メンテナンスパック等）
ＵＲＬ：https://nal-mt.co.jp/

■株式会社インバウンドテックについて

会社名：株式会社インバウンドテック
代表者：代表取締役 社長執行役員 東間 大
所在地：東京都新宿区新宿一丁目８番１号 大橋御苑駅ビル
事業内容：マルチリンガル CRM 事業、セールスアウトソーシング事業
ＵＲＬ：https://www.inboundtech.co.jp/

【本リリースに関するお問合せ先】
株式会社インバウンドテック　IR 担当　it-ir@inboundtech.co.jp