

2025 年 9 月 18 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 東 京 通 信 グ ル ー プ
代 表 者 名 代 表 取 締 役 社 長 C E O 古 屋 佑 樹
(コード番号：7359 東証グロース市場)
問 合 せ 先 取 締 役 C F O 赤 堀 政 彦
(TEL. 03-6452-4523)

ティファレット、生成 AI 活用による CS 業務効率化を推進

当社子会社の株式会社ティファレット（本社：東京都港区、代表取締役社長：福島勇人、以下「ティファレット」）は、AI 技術の活用による業容拡大を目指す一環として、ティファレットが展開する「電話占いカリス」、「SATORI 電話占い」及び「恋愛相談 METHOD」の各相談サービスにおいて、生成 AI を活用した CS（カスタマーサポート）業務の効率化に向けた取り組みを開始いたしましたので、下記の通りお知らせいたします。

記

1. AI 機能導入の背景

プラットフォーム事業においてティファレットが運営する各相談サービスは、リアルタイムの電話応対を前提とした対人サービスであることから、顧客と鑑定師間の大量のコミュニケーションが発生しております。これまで当該コミュニケーションを対象とした審査・確認業務を適切に管理し、一定の効率性とサービス品質を維持してまいりましたが、顧客取引の拡大に伴い、より一層の迅速性と正確性が求められる局面が増えてきております。

このような状況を踏まえ、ティファレットでは AI 技術を積極的に活用することで、既存の業務体制をさらに高度化し、業務効率の一層の向上と収益基盤の強化を実現することを目的に、生成 AI ソリューションの導入を決定いたしました。生成 AI の活用は、従来の延長線上では成し得なかった業務プロセスの革新的な変革を可能とするものであると考えております。

2. AI 機能の内容

本取り組みにおいては、ティファレットが導入する先進的な生成 AI ソリューションを活用し、LLM（Large Language Model：大規模言語モデル）※技術に基づく自然言語処理機能を駆使することで、顧客と鑑定師との多数のコミュニケーションに対する内容精査及びフォローアッププロセスを自動化いたします。

これにより、従来は人手に依存していた煩雑なチェック業務や進行連絡を効率化し、業務処理の迅速化と正確性向上を通じたサービス品質の改善を実現するとともに、担当者の負荷軽減による人員リソースの最適配分を可能といたします。結果として、プラットフォーム事業の収益力向上及び競争優位性の強化につなげてまいります。

さらに、本機能は CS 業務にとどまらず、他の事業領域への展開も視野に入れており、全社的な生産性向上と付加価値創出を推進してまいります。

※LLM（Large Language Model：大規模言語モデル）とは、大規模なテキストデータを学習することにより、人間の言語を高度に理解・生成することを可能にする AI モデルであり、生成 AI の基盤技術として活用されています。

3. 今後の見通し

本 AI 機能導入による当社業績への影響につきましては、軽微であります。

以上