

「鉄道横断型社会実装コンソーシアム JTOS」第六弾 商業施設のお問い合わせ対応に関する課題解決のため、IVRy 社と連携



～AI を活用した「通話データ」の可視化、分析から新たな価値創造の可能性を検討～

- 東日本旅客鉄道株式会社のグループ会社でベンチャーへの出資・協業を推進する CVC の JR東日本スタートアップ株式会社、東急株式会社、小田急電鉄株式会社、株式会社西武ホールディングスで構成される鉄道横断型社会実装コンソーシアム「JTOS（ジェイトス）」は、第六弾の取り組みとして、株式会社IVRy（以下、IVRy）と連携し、2026年2月27日（金）から3月31日（火）まで、同社が提供する対話型音声AI SaaS「アイブリー」をJTOS加盟各社グループが運営する商業施設の電話対応窓口にて試験導入します。
- これにより、お客さまが24時間365日、待ち時間を気にせずにお問い合わせいただける環境を整備するとともに、AIがお問い合わせの一次対応を担います。営業時間やアクセスなど基本情報に関するお問い合わせにはAIが即座に回答し、個別のお問い合わせやご意見はオペレーターへ取り次ぎ回答することで、お問い合わせから解決に至るまでのリードタイムを短縮し、お客さま満足度向上を目指します。
- また、「アイブリー」の活用により、これまで難しいとされていた通話・音声データをAIでテキスト化・構造化して蓄積することが可能となるため、将来的な蓄積データからの新たな価値創造の可能性を見据え、共創フィールドを検討します。

商業施設に対話型音声AI SaaS 「アイブリー」を試験導入

AIを活用した「通話データ」の可視化、分析から新たな価値創造の可能性を検討

JR東日本スタートアップ株式会社
JR East Start UP Co., Ltd.

東急

odakyu

Seibu Holdings

1 背景と経緯について

2040年問題と言われるように、日本における生産年齢人口は2025年から2040年までに約1,000万人減少すると予測される^{*}など、深刻な人手不足への対応は喫緊の課題となっており、今までは対人での対応が不可欠だった業務をデジタル化、生成AIやロボットが代替することなどで生産性を向上する動きが各分野で加速しています。その一方で、お問い合わせにおける電話対応は、言葉の先にあるお客さまの「感情」を読み取る必要性や、話し言葉の曖昧さを主な要因として、デジタル化が進んでいない領域とされています。

JTOSはIVRyのサービス導入を通じて、AIによるストレスフリーな通話体験の提供を商業施設にて実現します。また、通話・音声データをテキスト化・構造化して蓄積することが可能となるため、今回の連携を機会と捉え、将来的な蓄積データによる新たな価値創造の可能性を見据えて、蓄積データの分析をはじめ、共創フィールドの検討を開始します。

※日本の将来推計人口（令和5年推計）国立社会保障・人口問題研究所

2 目的

今回の連携により、以下の3つの目的の達成を目指します。

(1) お客さまの問い合わせに関するサービス向上

お客さまは電話のつながりにくさを気にすることなく、24時間365日、待ち時間なしで問い合わせをすることができるようになります。

(2) オペレーターがホスピタリティ溢れる対応ができる環境を構築

AIは、営業時間・アクセスをはじめとした基本情報などの一般的なお問い合わせに対応し、オペレーターは個別のご相談や詳細な要件を伴うお問い合わせに注力することで、ホスピタリティが高いお問い合わせ対応を実施、お客さま満足度の向上を目指します。

(3) 通話・音声データの構造化により、お客さまニーズを可視化

これまで難しいとされていた電話でのやりとりをテキスト化・構造化して蓄積し、お問い合わせの傾向やお客さまニーズを可視化して分析します。これを施設運営やサービス改善に活用し、電話対応窓口へのお問い合わせにおけるお客さま満足度の向上を目指します。

3 試験導入の概要

■検証内容：対象施設に、対話型音声 AI SaaS「アイブリー」を試験導入し、以下の検証を実施します。

- ・電話対応オペレーションの業務効率化の度合い
- ・通話・音声データの蓄積と分析を実施、サービス向上に活用可否を検討

■実施期間：2026年2月27日（金）～2026年3月31日（火）

※本厚木ミロードは3月中旬から導入（予定）

■対象施設：新横浜プリンスペペ、グランエミオ大泉学園、本厚木ミロード

■その他：個別のお問い合わせやご意見はオペレーターにつながります。

※オペレーターが対応可能な時間は施設ごとに異なります。

4 株式会社 IVRy について

株式会社 IVRy は「最高の技術をすべての人と企業に届ける」をミッションに掲げ、対話型音声 AI SaaS「アイブリー」を開発・提供しています。AIによる24時間365日の電話応答の自動化・効率化、通話分析、ハルシネーションゼロ技術が特徴で、98業界・50,000アカウント超に導入されています（2026年2月現在）。あらゆるコミュニケーションデータをAIで解析・活用し、企業の成長を支援します。

企業名：株式会社 IVRy（アイブリー）

代表者：代表取締役/CEO 奥西 亮賀

設立年月：2019年3月

企業サイト：<https://ivry.jp/company/>

なお、IVRyは、JTOSが「Re:Create 商業施設」をテーマに実施した課題先行型マッチングイベント採択企業です。

※Re:Create 商業施設：<https://jtos.jp/uncategorized/2025/04/119/>