

2025年1月29日

報道関係各位

GMOメディア株式会社

**自律型 AI エージェントの開発により業務工数 68%以上減！**  
**さらに顧客満足度は 12.5 ポイント向上**  
**～カスタマーサポートによる AI 活用は次のフェーズへ～**

GMO インターネットグループの GMO メディア株式会社（代表取締役社長：森 輝幸 以下、GMO メディア）は、お客様からのお問い合わせ対応に特化した自律型 AI エージェントを開発しました。2023 年 7 月に AI を導入してから 2024 年 12 月の約 1 年半で前年同時期（2022 年 7 月～2023 年 12 月）と比較して 70,000 件以上のお問い合わせ件数を削減することに成功し、その結果 68%以上（3,700 時間超）の業務工数削減を実現しました。

自律型 AI エージェントの導入で、より迅速で質の高いサービス提供が可能となり、顧客満足度は 12.5 ポイント向上しました。また、業務効率化を通じて他部署への人員再配置を行い、社内リソースの最適化にも寄与し、パートナー（従業員）のキャリア選択の拡大や業務環境の改善に繋がっています。



### 【自律型 AI エージェント開発の経緯】

#### ■自律型 AI エージェント導入の背景

GMO メディアでは、お客様から寄せられるお問い合わせは、年々増加の一途をたどると同時に、その内容も多様化・複雑化しています。しかし、限られたスタッフ数でこれらすべてに対応することは難しく、対応の遅延や負担の偏りによる課題が浮き彫りとなっていました。

これらの課題を解消すべく、2023 年 7 月に大規模言語モデル（以下、LLM）を活用した会話型 AI を構築し、一部サービスへの導入を開始しました。この会話型 AI は、RAG<sup>(※)</sup> の仕組みを活用し、事前に登録された FAQ やナレッジベースから最適な回答を提供することで、問い合わせ対応の工数削減や顧客満足度向上に一定の成果を上げました。

しかし、お問い合わせの多くは、管理画面にある顧客情報を参照しなければ適切に回答できず、従来の会話型 AI では対応範囲が限定的であるという課題が残っていました。

そこで、AI が問い合わせ内容を理解し、内容に応じて管理画面から必要な情報を取得・回答するだけでなく、必要なアクションを実行するなど、幅広いタスクを自律的に選択・判断して対応できる自律型 AI エージェントを開発しました。

(※) RAG (Retrieval-Augmented Generation) とは、生成 AI によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術のこと。

## 【自律型 AI エージェントが支えるサービス提供】

お客様とカスタマーサポート担当双方の負担を減らすため、本プロジェクトではお問い合わせ対応に自律型 AI エージェントを実装し、「即時性」と「的確性」を重視したサービス提供を行いました。

### ■ 自律型 AI エージェントの主な特徴

#### ・管理画面との連携で広範囲な回答が可能

管理画面から回答に必要な情報を取得することで、対応可能な範囲が大幅に拡大しました。

※取得する情報は限定されており、情報セキュリティ対策を徹底しています。

#### ・管理画面上での情報更新が可能

AI が管理画面内の情報を直接更新するアクションを実行できます。

#### ・高精度な回答を実現

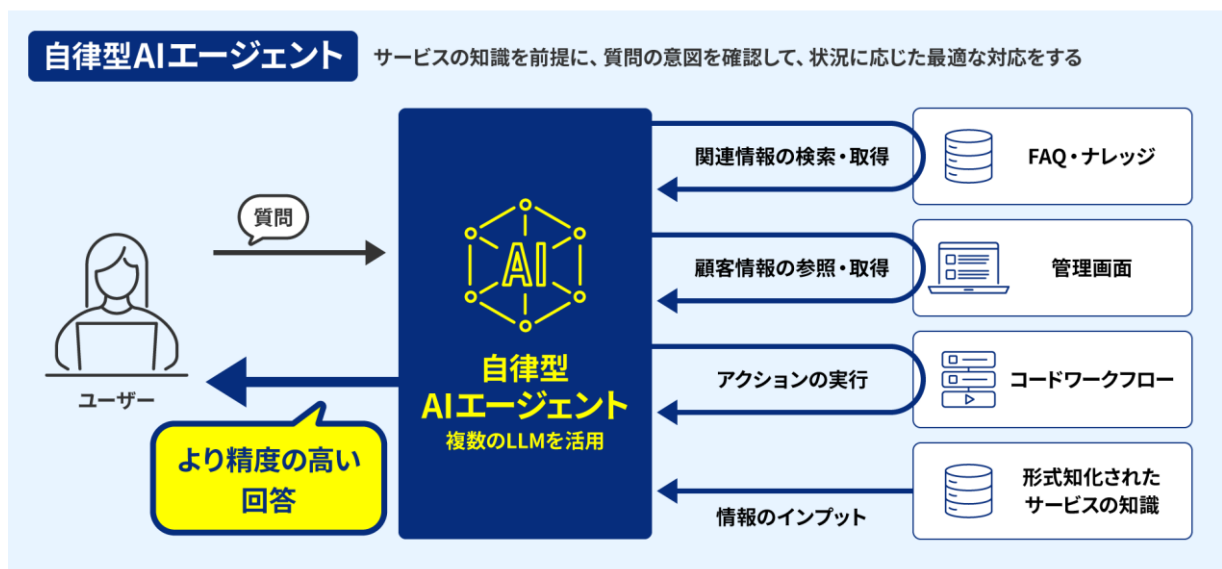
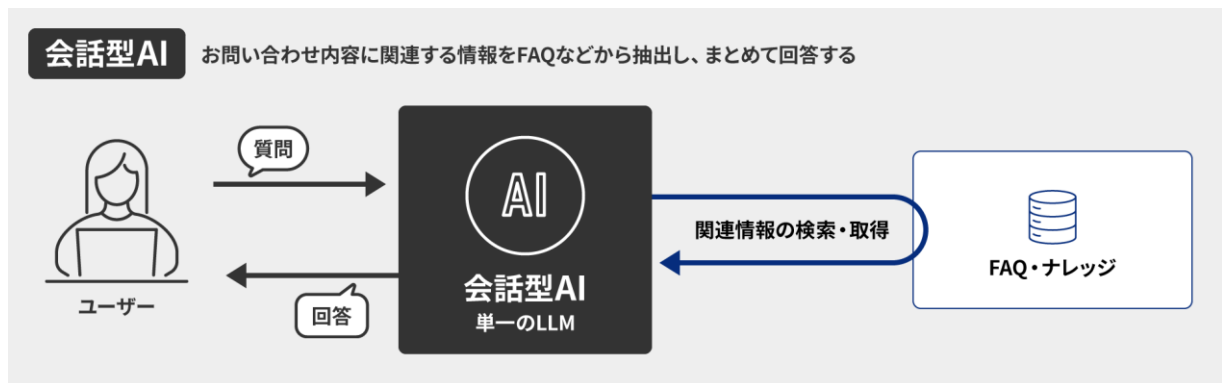
LLM を複数利用し、多角的な内容確認を行うことで回答精度を向上させています。

#### ・対話型の柔軟な対応

顧客と対話を通じて回答に必要な情報を効果的に引き出し、過去の履歴も踏まえて最適な対応をします。

#### ・自社構築による迅速な改善

自社サービスに特化した構築を行っているため、精度向上や改善のチューニングが迅速に行えます。



## 【AI 活用の成果】

自律型 AI エージェントを顧客およびカスタマースタッフ向けに導入し、継続的な改良を重ねることで、即時性と的確性のバランスを最適化してきました。この取り組みにより、従来の業務フローを大幅に見直し、2023 年 7 月に会話型 AI を導入してから約 1 年半で前年同時期と比較して 70,000 件以上のお問い合わせ件数を削減しました。

さらに、会話型 AI を導入した時点と 2024 年 12 月を比較すると、問い合わせ対応工数が 68%以上削減され、顧客満足度が 12.5 ポイント向上するという効果を達成しました。

今後は、自律型 AI エージェントの更なる精度向上を目指すとともに、全サービスへの展開を進め、業務効率化と顧客満足度の一層の向上を図ってまいります。

## 【GMO メディア株式会社について】（URL：<https://www.gmo.media/>）

GMO メディアは、創業以来インターネット上で自社開発・自社運営のサービス群であるメディア事業を中心に展開しています。現在はプログラミング教育ポータル「コエテコ byGMO」と美容医療の情報に特化した「キレイパス byGMO」の 2 事業を投資育成し、それぞれプログラミング教室や医療機関の DX を支援するサービスも展開しています。

さらに、ソリューション事業としてメディア運営で培ったノウハウを基にポイントサイトの構築を支援する「GMO リピータス」とアフィリエイトサービスプロバイダ「アフィタウン byGMO」など提携パートナーの収益化のサポートも行っています。

以上

---

### 【報道関係お問い合わせ先】

- GMO メディア株式会社  
コーポレート部 広報担当 黒田  
TEL：03-5456-2626 E-mail：[pr@gmo.media](mailto:pr@gmo.media)
- GMO インターネットグループ株式会社  
グループ広報部 PR チーム 田部井  
TEL：03-5456-2695  
URL：<https://www.gmo.jp/contact/press-inquiries/>

### 【GMO メディア株式会社】（URL：<https://www.gmo.media/>）

会社名	GMO メディア株式会社（東証グロース市場 証券コード：6180）
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 森 輝幸
事業内容	■メディア事業 ■ソリューション事業
資本金	7 億 6,197 万円

**【GMO インターネットグループ株式会社】（URL：<https://www.gmo.jp/>）**

会社名	GMO インターネットグループ株式会社（東証プライム市場 証券コード：9449）
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■インターネットインフラ事業 ■インターネット広告・メディア事業 ■インターネット金融事業 ■暗号資産事業
資本金	50 億円

※記載されている会社名・製品名は、各社の商標、もしくは登録商標です。

Copyright (C) 2025 GMO Media, Inc. All Rights Reserved.