

2026年5月29日

通話後の作業を1件あたり約4分30秒短縮  
応答率向上でお客さまへの「共感の時間」を最大化

## CONTACTセンターに生成AI要約支援システム「C-AI」を導入

- お客さまとCONTACTセンターの通話内容の要約にAIを活用し、1件あたり約4分30秒の作業時間を短縮
- 受電後の事務負担を大幅に削減し、応答率が向上。AIプロンプトは常時アップデートを実施
- 深刻化する人手不足に対応し、業務効率化で創出した時間を「共感の時間」へ充当



ミサワホーム「CONTACTセンター」イメージ（※画像はAIにて生成）

ミサワホーム株式会社（代表取締役社長執行役員 作尾徹也）は、お客さま向けのCONTACTセンターの応答サポートに音声対応の生成AI要約支援システム（C-AI<sup>※1</sup>）を2025年10月より導入し、お客さまより受電があった際の通話内容の登録業務（ACW<sup>※2</sup>）を生成AIで要約サポートし、後処理時間を1件あたり約4分30秒短縮しました。これによりオペレーターがこれまで事務作業に要していた時間を、お客さまとの対話や最適な解決策の検討といった「人間にしかできない付加価値の高い業務」へシフトさせ、さらなる満足度向上と住生活価値の提供を進めています。

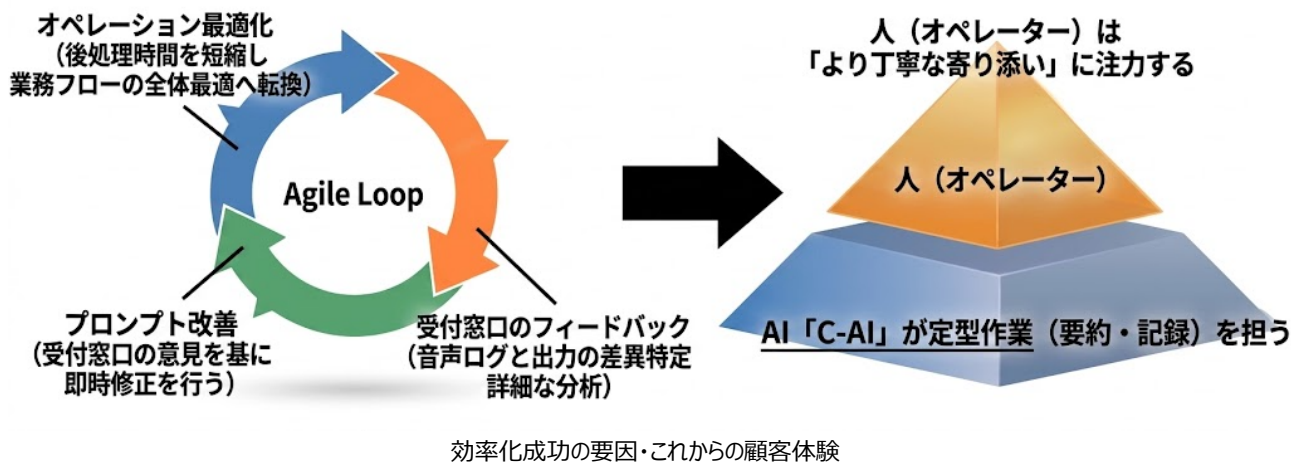
住宅業界を取り巻く環境として、人手不足の深刻化や多様化するライフスタイルへの迅速な対応が求められています。今回のAI導入は、単なる業務の省力化にとどまらず、DX推進を通じて労働生産性を高めると同時に、技術と人間の感性を融合させることで、安全・安心な暮らしを支え続ける持続可能なサービス体制の構築を目指すものです。

ミサワホームは、今後もDX推進や生成AIの活用によって業務の生産性を高め、お客さまに寄り添う時間を増やすことで、住生活価値の向上や満足につながるサービス、仕組みを提供し、安全・安心な暮らしをサポートしてまいります。

## ■ 生成AI要約支援システムによる業務効率化について

2025年10月よりミサワホームの「コンタクトセンター」では、AIを単なるツールではなく、コンタクトセンターの進化を支えるインフラとして成長させてきました。C-AIを「パートナー」と位置づけ、オペレーターが手作業による要約ログ作成という事務負担を軽減すること、お客さまの細かな困りごとや想いを汲み取る「共感の時間」を最大化することを真の目的として取り組んできました。

具体的には、AIに入力した音声ログデータと出力された要約の差異の特定、および詳細な分析を行うことで即時にプロンプトを改善。この受付窓口と一体となった改善ループ（Agile Loop）によってオペレーションを最適化した結果、お客さまからの電話の応答率が向上いたしました。



- ※1：Contact center-AIの略称。単なるAIではないパートナーとして、オペレーターと共に名称決定。  
C-AIの“C”には、Commencement（開始）、Communication（コミュニケーション）の意味も込められています。
- ※2：After Call Workの略称。従来は通話終了後、手作業でエディターに記録して要約、現在はAIにて要約。  
日中の対応時間にAI導入。

以上

\* この件に関する問い合わせ先 \*

ミサワホーム(株) 管理本部 広報・渉外部 コーポレートコミュニケーション課 有川太郎 小山内学  
TEL：03-3349-8088/FAX：03-5381-7838/E-mail：koho@home.misawa.co.jp

未来をまちづくりの **PLT** Group

プライム ライフ テクノロジーズグループは、パナソニック ホームズ、トヨタホーム、ミサワホーム、パナソニック建設エンジニアリング、松村組を事業会社として「未来をまちづくりの PLT」をコーポレートメッセージに掲げ、顧客課題と社会課題の解決に取り組んでいます。

※プライム ライフ テクノロジーズ(株)は、2020年1月にパナソニック(現パナソニックホールディングス)とトヨタ自動車が発立し、三井物産を加えた3社を株主とする会社です。