

Minerva (ミネルバ)

次世代コールセンターAI支援プラットフォーム

AI技術でオペレータを支援し、コールセンター業務の効率と品質を向上

Minerva - アジェンダ

- 1 サービス概要
- 3 Minervaのソリューション
- 5 オペレータ支援の全体像
- 7 オペレータ支援の5つの価値
- 9 競合優位性
- 11 料金体系
- 13 導入事例
- 15 導入スケジュール
- 17 特別割引・優遇条件
- 19 まとめ・次のステップ
- 2 市場課題
- 4 AIによるオペレータ支援
- 6 AIが推進する4つの主要支援機能
- 8 AI×オペレータの協業プロセス
- 10 技術的特長
- 12 ROI・効果実績
- 14 MinervaAIコールセンターパック
- 16 サポート体制
- 18 AI×オペレータによる価値創造

Minerva - オペレータ支援のAIプラットフォーム

人間のオペレータを強化する革新的AIソリューション

提供企業：MioSystemCo., Ltd.

2025年7月サービス開始

Minervaの構成



活用業界

コールセンター
オペレータ支援・品質向上

BPO事業者
業務効率化・価値向上

サポートセンター
人材育成・知識共有

市場課題

現代コールセンターの課題とコスト高騰

業界全体の共通課題

効率化と高品質を両立できない現状

現代コールセンターが抱える5つの主要課題



応答速度

数秒の待ち時間が顧客満足度を大幅に低下させる



24時間対応

シフト制による人件費高騰と管理コスト増大



コンプライアンス

人的ミスによるコンプライアンス違反リスクが常に存在



多言語対応

言語ごとに人材確保が必要で採用・教育コストが膨大



応答品質

担当者による品質のばらつきが顧客体験を不安定化

従来への対応の限界

人材確保

採用難・高離職率・高額教育コスト

技術投資

部分最適化のみで全体最適化が困難

対応力

規模拡大に比例してコストが直線的に増加

コスト高騰問題

多くの企業が年間10%以上のコスト増加に直面し、サービス品質との両立が困難に。業界全体で新しいアプローチが急務となっています。

Minerva - ソリューション概要

オペレータの業務効率化と顧客満足度向上を実現する統合プラットフォーム

音声認識精度の高さ

高精度な音声認識技術で、顧客の問い合わせ内容を正確に把握し、オペレータの情報収集作業を効率化します。

リアルタイム情報支援

蓄積されたナレッジデータから関連情報をリアルタイムで提供し、オペレータの応対品質向上をサポートします。

多言語自動対応

多言語対応で、オペレータが言語の壁を気にせず対応できるよう支援し、グローバルなサポート体制を実現します。

AIによるオペレータ支援の5つの価値

オペレータの能力を最大化し、顧客体験を向上させる総合支援システム

1 作業時間の短縮：

日報や報告書作成などの単純作業からオペレータを解放し、顧客対応に集中できる環境を提供

3 新人教育の効率化：

新オペレータの早期戦力化をサポートし、リアルタイムの業務支援と知識強化を実現

5 人材不足対策：

業務効率化と負担軽減で、限られた人材での高品質サポートを実現し人材確保問題を緩和

2 回答品質の均一化：

AIによる情報提供と応対サポートにより、オペレータ全体の対応レベルを高水準で均一化

4 データ活用の高度化：

サポート記録の自動蓄積・分析により、商品・サービスの問題点を可視化

Minerva - オペレータ支援の全体像

従来の課題 vs Minervaの解決策

従来型コールセンターの課題



単純作業の負担

日報や報告書作成などのルーティン作業に時間と労力を消費



回答品質のばらつき

オペレータの経験・知識差による対応品質の不均一化



新人教育リソース増大

教育期間の長期化と専任講師の必要性によるコスト増加



問題の見える化が困難

顧客の声や商品問題を体系的に蓄積・分析できない

VS

Minervaによる解決策



日報・報告書自動化

AIが顧客対応内容を解析し、レポートを自動生成



ナレッジ共有で均一化

AIによる最適回答の提案で全体的な品質を標準化



AIサポートによる即戦力化

リアルタイムのAI支援で新人も安心して対応可能



データ蓄積・分析による課題発見

対応データを自動で整理し、経営層へのフィードバックを実現

Minerva - 4つの主要支援機能

AIオペレータ支援の革新的ソリューション



① 日報・報告書の自動化

顧客の問い合わせ内容をAIが適切に解析し、質問を先読み。対応履歴から日報や報告書を自動生成。

オペレータ支援： 単純作業から解放され、本来の業務に集中できる環境を実現



② 回答レベルの均一化

ナレッジベース参照と最適回答の提案により、オペレータ間の品質のばらつきを解消。

オペレータ支援： 顧客満足度の安定化と回答品質向上。均一な高品質サポートを実現



③ 新人の早期現場投入 & 教育

AIによるリアルタイム支援で新人でも即戦力化。対応中のガイダンスと同時に教育も実現。

オペレータ支援： 教育負担を軽減しながら、人材育成と即戦力化を同時に達成



④ サポート結果の蓄積 & 学習

全対応内容を自動で整理・要約し、商品やサービスの問題点を可視化。経営層や開発部門へフィードバック。

オペレータ支援： 現場の声を製品改善に直結させ、より良いサービス提供を可能に

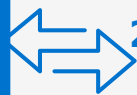
Minerva -オペレータ支援の5つの価値

オペレータのAI支援がもたらす具体的な価値



1. 作業時間短縮

AIが作業負担を軽減し、日報・報告書作成を自動化



2. 適切なエスカレーション

AIが判断支援、人が必要な部分のみエスカレーション



3. サポート力の底上げ

全体レベルを均一化し、サービス品質を向上



4. 人材不足への3方向バックアップ

AIが「労力軽減」「教育サポート」「情報処理支援」の3方向で強力にバックアップ



5. 顧客コミュニケーションへの集中

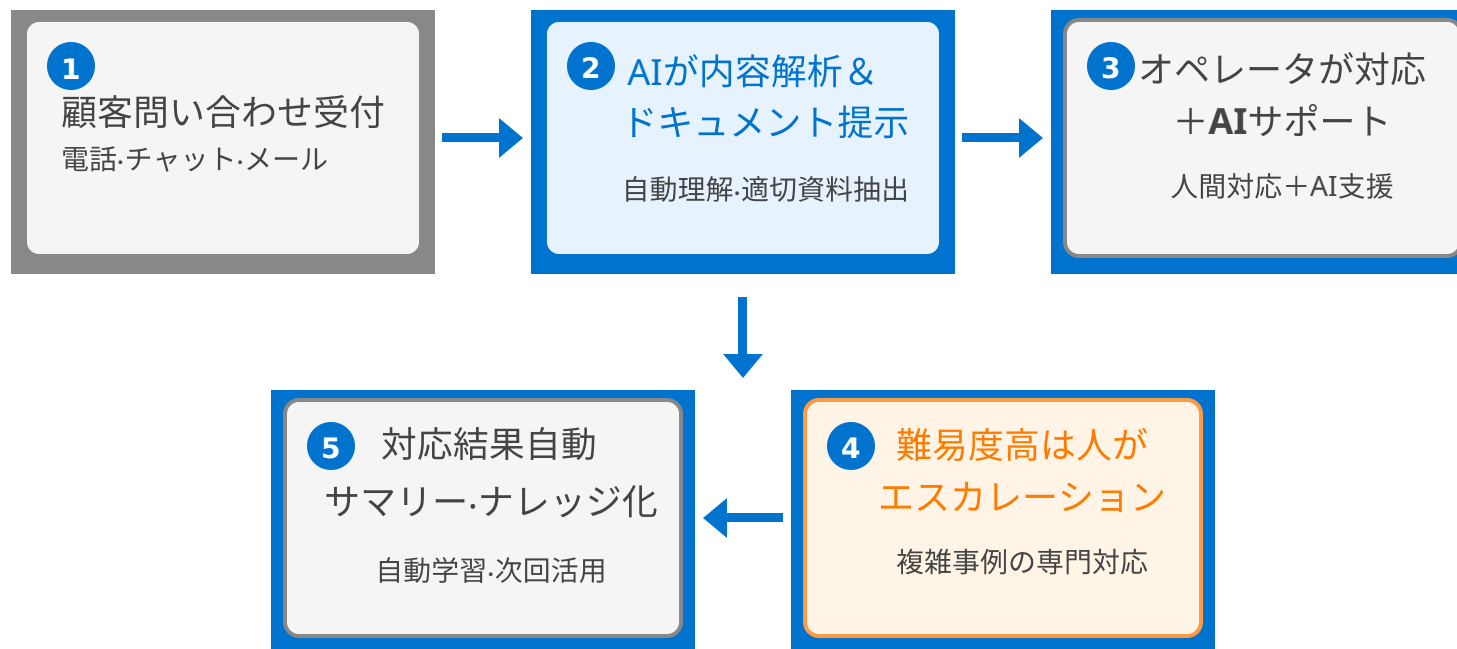
雑務削減により本来のコミュニケーションに集中、知識・経験獲得を促進

Minervaによる真の価値

AIがオペレータを「置き換える」のではなく、人とAIの協業により
オペレータの能力を最大限に引き出し、顧客満足度と業務効率を同時に向上

Minerva - AI×オペレータ協業フロー

効率的かつ高品質なカスタマーサポートの実現



☐ AI主導プロセス
 ☐ オペレータ主導プロセス
 ☐ 共同プロセス

Minerva - 競合優位性

従来のAIソリューションを超える革新的技術

特長	従来のAIソリューション	Minervaのソリューション
応答速度	数秒の応答遅延 不自然な会話体験	サブセカンド応答 0.5秒以下の即時応答
音声表現制御	固定的な音声パターン カスタマイズ困難	柔軟な音声制御 指示に即座に対応
セキュリティ	人的ミスのリスク コンプライアンス違反の可能性	コンプライアンス保証 ブランド保護の徹底
技術進化	手動アップデート必要 技術的負債の蓄積	継続的技術革新 自動アップデート

なぜ Minerva が選ばれるのか

当社独自の音声AI技術と高度なナレッジベースの統合により、オペレータの作業効率と顧客満足度の両方を向上させる設計を実現しています。

Minerva - 技術的特長

オペレータ支援を実現する業界最高水準のAI技術

サブセカンド応答

人間レベルの自然な会話体験を実現する超高速応答技術

- ✓ 応答速度：0.5秒以下
- ✓ 音声認識精度：99.2%
- ✓ 特殊音声パターン対応

多言語対応

オペレータの言語能力を強化し、グローバル対応を即時実現

- ✓ 対応言語：100言語以上
- ✓ 方言・アクセント認識
- ✓ リアルタイム翻訳精度：97%

割り込み対応

オペレータの会話をリアルタイム支援する双方向AI技術

- ✓ 複数話者同時認識
- ✓ 会話状態の継続的監視
- ✓ インテント予測精度：95%

セキュリティ・安定性

企業情報を守り、オペレータ業務を安定サポート

- ✓ エンドツーエンド暗号化
- ✓ 稼働率：99.99%
- ✓ 国際セキュリティ認証取得

Minerva - ソリューション体系

カスタマイズ可能な導入プランと柔軟な料金体系

コールセンターパック

包括的なAIコールセンターシステム一式。音声認識、対話AI、オペレータ支援機能すべてを含む統合ソリューションです。
主なメリット

- ✓ 自社開発と比較して初期投資を大幅に削減
- ✓ 短期間での導入が可能（自社構築より導入期間を短縮）
- ✓ オペレータ生産性の向上（実績ベース）

月額プラン - 時間プール制

複数席で契約時間をシェアでき、全席の消化時間を共有することで席数が多いほどお得になる柔軟な料金体系です。お客様の利用規模や運用ニーズに合わせて最適なプランをご提案いたします。

ベーシック

軽量利用・導入初期に最適なエントリープラン。
基本機能を低コストでご利用いただけます。

スタンダード

標準的なコールセンター向けの充実プラン。
コストパフォーマンスに優れた人気のプランです。

プレミアム

大量利用・高効率運用を実現するハイエンドプラン。最も費用対効果の高いプランです。

Minerva - 価値提案

オペレータ支援による業務品質向上と業務改善

業務プロセスの最適化

オペレータの単純作業削減と効率的なリソース配分により、コールセンター業務を最適化。人員削減ではなく、オペレータの価値向上を実現します。

教育プロセスの効率化

新オペレータの早期現場投入を実現しながら、AIが教育も支援。オンボーディング期間の短縮とトレーニング効率化を実現します。

応対品質の均一化

オペレータのスキルレベルに関わらず、AIがナレッジを提供することで均一で高品質な顧客対応を実現。全体的なサポート品質を向上させます。

顧客満足度の向上

迅速な応対、一貫した品質、オペレータの心理的余裕による丁寧な対応により、顧客満足度の向上とサービス品質改善につながります。

AIによるオペレータ支援の5つの価値

業務効率の改善 - 日報作成や情報検索などの単純作業からの解放

サポート力向上 - AIナレッジ活用による対応品質均一化

本質的業務への集中 - 顧客コミュニケーションと経験獲得への注力

負担の軽減 - AIによるファーストコンタクト対応と必要時のエスカレーション

人材活用の最適化 - 教育サポートと情報処理支援による効率的な人材活用

Minerva - 導入事例

AIとオペレータの協業がもたらす効果

コールセンターでの導入効果

 オペレータ支援による業務効率化

- ・顧客問い合わせ内容をAIが解析し、質問意図を素早く把握
- ・日報や報告書などの単純作業からオペレータを解放
- ・対応履歴の自動記録により業務負担を軽減

サポートセンターでの導入効果

 応対品質と効率の向上

- ・AIによる必要情報の瞬時表示でオペレータの回答品質向上
- ・新オペレータの早期戦力化と教育支援
- ・対応品質の標準化によるユーザー満足度の安定

Minerva によるオペレータ支援の5つの価値

 AIがサポートすることでオペレータの作業時間を効率化

 サポートセンター全体の対応品質の向上と均一化を実現

 オペレータが顧客コミュニケーションと知識獲得に集中できる環境を実現

 AIがファーストコンタクトを担当し、必要な部分だけエスカレーション

 人材不足を作業軽減、教育サポート、情報処理支援の3方向でバックアップ

Minerva - AIコールセンターパック

オペレータ支援ソリューション

提供開始：2025年秋

詳細はメール、もしくはHPのお問い合わせフォームよりお気軽にお問い合わせください。

担当者名： P&Mアソシエイツ株式会社 音吉（おとよし）

web： <https://www.pmajapan.com/>

メール： motoki.o@pmajapan.com

オペレータ支援機能

- 顧客対応の質問意図自動解析
- 回答に必要な情報の即時表示
- 日報・報告書作成の自動化
- 新人教育サポート機能

継続的な品質向上

- 対応品質の均一化支援
- サポート結果の蓄積・学習
- 定期アップデート・機能拡張

経営層へのインサイト

- 商品・サービスの問題点可視化
- 顧客反応の自動分析レポート
- 次期開発への改善提案生成

オペレータの真価を引き出す

単純作業からの解放により、オペレータが顧客コミュニケーションと専門知識の活用に集中できる環境を実現

人材不足への多角的アプローチ

AIによる作業負担軽減、教育支援、情報処理サポートで、人材課題を根本から解決

Confidential

Minerva - 導入スケジュール

2025年展開ロードマップ - 段階的な展開プラン

2025年7月

MinervaAI コールセンターパック販売開始

オールインワンパッケージ

導入から運用まで完全サポート

2025年 秋

基本サービスリリース

標準機能での商用サービス開始

実績ベースの安定運用

即座に利用開始可能

2025年中

専用プラットフォーム提供

企業向けカスタマイズ対応

企業ブランディング対応

専用ナレッジベース構築

Minerva - サポート体制

導入から運用まで万全のサポート

24時間 365 日体制

完全サポート体制

1



導入前コンサルティング

- ・ 業務分析・現状課題の明確化
- ・ 目標設定と最適化戦略の提案
- ・ ROI試算と導入計画立案

2



カスタマイズ開発

- ・ 企業専用ナレッジベースの最適化
- ・ 業界特有の用語・パターン設定
- ・ 既存システムとの連携開発

3



継続メンテナンス

- ・ システム稼働状況の24時間監視
- ・ 最新AIエンジンへの自動更新
- ・ セキュリティ対策・脆弱性検査

4



効果測定・改善提案

- ・ 月次レポートと改善提案 顧客
- ・ 対応分析とインサイト提供 定
- ・ 期的なパフォーマンス最適化

Minerva - 特別割引・優遇条件

導入メリットをさらに高める特別プログラム

パートナーシップ・プログラム



早期導入プログラム
先行導入企業様向け
優先サポート特典付き



大規模導入プログラム
大規模コールセンター向け
カスタマイズ対応



長期契約プログラム
長期的なパートナーシップ
継続的な機能改善

お問い合わせ・個別相談



P&Mアソシエイツ株式会社



契約形態：個別相談（柔軟に対応）



メール：motoki.o@pmajapan.com



サポート体制：導入規模に応じてカスタマイズ

Minerva - まとめ・次のステップ

AIオペレータ支援プラットフォーム - 2025年7月サービス開始

MioVoice + MioGPT = Minerva

オペレータ支援の5つの価値

単純作業からの解放

AIが問い合わせ内容を解析し、質問の意図を伝達。日報や報告書作成の負担軽減

回答レベルの均一化

蓄積されたナレッジをAIが活用し、オペレータのサポート品質を均一化。

新人の早期戦力化

AIが必要情報を即時表示し、新人でも高品質対応と効率的な教育を実現。

サービス改善の加速

対応結果を自動分析し、製品・サービスの問題点を可視化。開発計画に活用。

本質業務への集中

AIが雑務を担当し、オペレータは顧客対応や知識習得に集中できる環境を実現。

導入までの流れ

1

初回相談・ヒアリング

現状課題と期待効果の整理



2

デモンストレーション

実際の動作と品質を体験



3

導入・運用開始

カスタマイズと本格運用

お問い合わせ・デモ依頼

P&Mアソシエイツ株式会社



 motoki.o@pmajapan.com

(メール)

 <https://www.pmajapan.com/>

(お問い合わせフォーム)

2025年サービス開始

人間とAIが協働する次世代コールセンター