



2026 年 10 月 6 日

各 位

会 社 名 株式会社プラスアルファ・コンサルティング
代 表 者 名 代表取締役会長 三 室 克 哉
(コード番号：4071 東証プライム)
問 合 せ 先 取締役 コーポレート部門担当 野 口 祥 吾
(TEL. 03-6432-0427)

「AI プラストーク」で、

ヤマトコンタクトサービスの新人研修を 2 週間から 3 日へ短縮

～オペレーター育成研修を抜本的に変革。

AI によるロールプレイングで早期戦力化と応対品質向上を推進～

当社は、ヤマトコンタクトサービス株式会社における新人教育とコミュニケーション品質向上に向けた活動を次世代トレーニングソリューション「AI プラストーク」で支援しました。

【添付資料】プレスリリース：

「AI プラストーク」で、

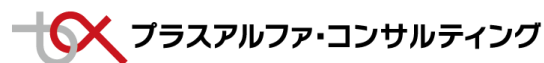
ヤマトコンタクトサービスの新人研修を 2 週間から 3 日へ短縮

～オペレーター育成研修を抜本的に変革。

AI によるロールプレイングで早期戦力化と応対品質向上を推進～

以 上

2026年10月6日



「AIプラストーク」で、
ヤマトコンタクトサービスの新人研修を2週間から3日へ短縮
～オペレーター育成研修を抜本的に変革。
AIによるロールプレイングで早期戦力化と対応品質向上を推進～

株式会社プラスアルファ・コンサルティング（本社：東京都港区、取締役社長：鈴木 賢治、証券コード：4071）は、ヤマトコンタクトサービス株式会社（以下：ヤマトコンタクトサービス）における新人教育とコミュニケーション品質向上に向けた活動を次世代トレーニングソリューション「AIプラストーク」で支援しました。

▶事例詳細はこちら

<https://ai.mieruka-engine.com/plustalk/case/y-cs>

ヤマトコンタクトサービスでは、全国15拠点で約1,700名のオペレーターがお客様からの問い合わせ対応を行っています。そのうち、同社の宅急便CC部（全国15拠点に加え、在宅オペレーターも含む約1,200名）では、新オペレーターが独り立ちするまで、対面でのロールプレイング研修を含む約2週間の研修期間を設けていました。

しかし、数百人規模の新人を受け入れる際には、ロールプレイング実施までの待機時間の発生や、通常業務と並行して研修を担当する講師の負担増大が課題となっていました。

また、短期雇用のパート・派遣社員も多く在籍しており、従来の新人教育ツールではメールアドレスと紐づけた管理ができず、アカウント管理の効率化が課題となっていました。

そこで同社では、「AIプラストーク」の「メールアドレスがなくてもIDを発行できる機能」や、「アカウント数に依存しないトレーニング回数ベースの課金体系」に着目し、受講者が繰り返し学習しやすい環境を構築できることから、「AIプラストーク」の導入を決定しました。

本導入により、基本的な問い合わせ対応については、「AIプラストーク」で徹底的に反復練習する研修スタイルへ移行し、従来約2週間を要していた研修期間を3日間へと大幅に短縮しています。

また、新オペレーターの業務スタート時の対応件数は、1時間当たり平均5件から平均8件へと増加したほか、必須情報の聞き漏れによる再架電も大幅に減少しました。さらに、隙間時間を利用して自発的に練習できる環境を整備したことで、繁忙期の応援スタッフの早期戦力化にも貢献しています。

現在では、クレーム対応やシステム操作を組み合わせた実践的なトレーニングにも活用され、組織全体でのAI活用を推進する基盤となっています。

<次世代トレーニングソリューション「AIプラストーク」>

AIプラストーク（<https://www.pa-consul.co.jp/ai-plustalk>）は、実際の会話履歴などの社内データを活用して、生成AIが顧客や商談相手、採用候補者などのリアルなペルソナを再現し、実践的な応対練習を可能にする次世代トレーニングソリューションです。

音声対話型のロールプレイングを通じて、生成AIが客観的な評価と具体的な改善アドバイスを即座にフィードバックするため、現場に近い状況での模擬会話を安全な環境で繰り返し練習することが可能です。コールセンターでの応対、営業商談、採用面接など、ビジネスにおける様々な対話場面に対応し、組織全体の対話力強化と業績向上を支援します。

<株式会社プラスアルファ・コンサルティングについて>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング (<https://www.pa-consul.co.jp/>) は『あらゆる情報から付加価値を生み出し続ける、見える化プラットフォーム企業』として、2006年の設立以来、顧客の声や顧客データ/購買データ、人事情報のようなビッグデータを「見える化」し気づきを与える力を持つ、「テキストマイニング」や「データマイニング」などの技術を核としたクラウドソリューション事業を行っています。様々な情報を「見える化」することで、お客様のビジネスに+α（プラスアルファ）の価値を創造するためのソフトウェアの開発・販売、コンサルティング、新規事業創出を行っています。

<プレスリリースに関するお問合せ>

株式会社プラスアルファ・コンサルティング

マーケティングソリューション本部

担当：堀・五十嵐・早田

TEL：03-6432-4018 / E-mail：info@pa-consul.co.jp