

2026年4月15日  
イオンデライトコネクト株式会社  
株式会社ネットスターズ

## 次世代型 AI コールソリューションを イオンデライトコネクトのコールセンターで利用開始

自然な対話で電話サポートを実現、問い合わせ対応を効率化

イオングループ関連企業であるイオンデライトコネクト株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：金谷 暢晃、以下「イオンデライトコネクト」）は、株式会社ネットスターズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長 CEO：李 剛、以下「ネットスターズ」）が提供する電話業務支援ソリューション「VoxAI Agent」を、同社のコールセンターに導入したことをお知らせいたします。本取り組みにより、施設管理に関する問い合わせ対応の効率化を実現します。

「VoxAI Agent」は、AI を活用した次世代型の電話業務支援ソリューションです。本ソリューションは、ネットスターズが VoxAI Japan 株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：高 潜 ※Daisybell Japan 株式会社へ社名変更予定）と協業して展開するサービスで、両社は今後の展開拡大に向けた取り組みを行っています。



「VoxAI Agent」による受電対応のイメージ

### 【取り組みの概要】

コールセンターの現場では、慢性的な人手不足、人材育成コストの増大など、多くの課題が顕著になっています。

ネットスターズでは、2025年より自社ヘルプデスクの夜間対応で「VoxAI Agent」を先行導入し、運用コスト94%削減を含む明確な成果を確認しました。この運用実績とノウハウを基に、企業向けへの提供を開始し、その第一弾として、イオングループにおいて業界問わず幅広く施設管理を担当しているイオンデライトコネクトが自社コールセンターへの導入を決定しました。

本導入では、AI エージェントを活用し、お客さまからの電話問い合わせを AI が一次受電することで、人的対応工数の削減と応答率の向上を図っています。これにより、安定した応答体制の確保と業務効率化を推進します。

また、将来的な問い合わせ件数の増加や事業拡大を見据え、新たな人材採用に依存せず、AI エージェントの追加導入により柔軟に受電体制を拡張できる仕組みを構築しています。

さらに、機器トラブルに関する問い合わせへの AI 対応や、ロールプレイング機能を活用した人材育成を通じて、迅速な課

題解決と対応品質の継続的な向上を図ります。これらの取り組みにより、変化する顧客ニーズに柔軟に対応できるサービス提供体制の構築と、コールセンター業務の高度化を実現してまいります。

### 【VoxAI Agent の特徴】

#### ① 受電・架電の両方に対応

問い合わせ対応（受電）だけでなく、フォローコールなどの架電業務にも対応。能動的な顧客対応の自動化を実現します。

#### ② 自然な対話と高い意図理解

最先端の AI 技術により、固定シナリオに依存しない柔軟な会話が可能。文脈理解に基づく自然な対話で、人と話しているような対応品質を実現します。

#### ③ 既存システムとのスムーズな連携

API 連携により、既存のコールセンターシステムや業務システムと容易に連携。新たな大規模システム構築を必要とせず、導入負荷を最小限に抑えます。

### ■ イオンディライトコネクト株式会社について

イオンディライトコネクト株式会社は、イオンディライトグループの中核企業として 2021 年に発足しました。全国および地域にチェーン展開するお客さまの中・小型施設を主なターゲットとし、建設施工、設備管理、清掃、警備を含む複数サービスをワンストップで提供しています。各施設の維持・メンテナンス業務を一括して管理する「統合管理」を強みとし、効率的かつ高品質な施設管理サービスを通じて、お客さまの事業運営を支援しています。

公式 HP・お問い合わせ：<https://www.aeondelightconnect.com/>

### ■ 株式会社ネットスターズについて

2009 年の創業以来ゲートウェイ事業を展開。2015 年にインバウンド客向け QR コード決済サービスを日本に初めて導入。以降、国内外の QR コード決済サービスを店舗に一度に導入・管理できる「StarPay」サービスを展開。現在は StarPay の技術力を基盤に、多角的なサービス展開に取り組んでいます。

公式 HP・お問い合わせ：<https://www.netstars.co.jp/>

※QR コードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。

#### ■ 本件に関するお問合せ先

株式会社ネットスターズ 担当：木元、奥山

TEL：03-6661-9884 MAIL：pr\_nss@netstars.co.jp

イオンディライトコネクト株式会社 担当：戦略本部 根本、深澤

TEL：03-5155-8301