



PC操作を見て学び、業務を代行するAI ～ ベテランAIオペレーターが貴社に ～

AIエージェント

カスタマーサポート

PC操作自動化

カラクリ(株)

プロジェクト概要

- カスタマーサポート業界**は、少子高齢化と相まって極めて深刻な人材不足に直面しており、低賃金、クレーム対応、カスハラ（カスタマーハラスメント）といったストレスフルな労働環境は、**オペレーターの採用難を深刻化**させている状況。
- また、各社それぞれ問合せ対応のために複数の業務ツールを使い分けており、各ツールにAIを**接続するには個別開発（高コスト、時間）が必要で、現場導入の負担が大きい**ことが課題。
- 本研究では、人と同じように画面を見て操作する**AIの開発に成功し、既存ツールを改修せず業務自動化を実現し、AIが定型業務や一次対応を担う**ことで、現場担当者が高度な判断や顧客対応に集中できる環境の構築を目指す。

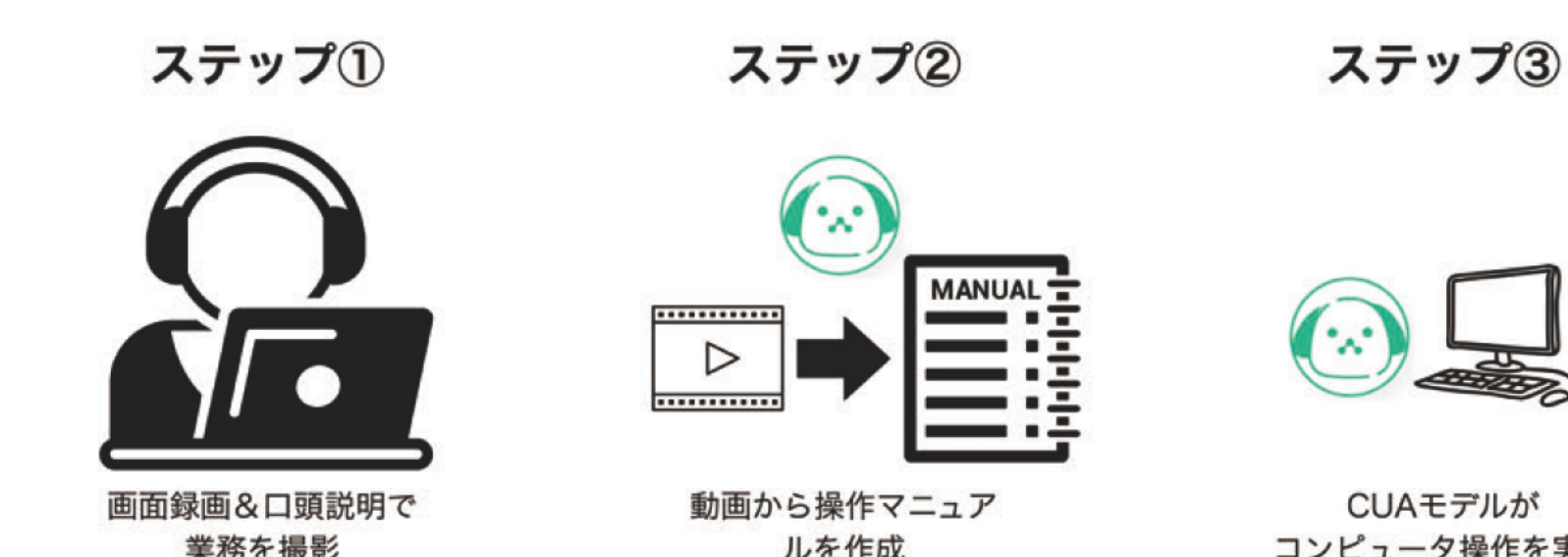
展示物紹介

- 展示では、AIがサポートチケット管理システムを操作し、問合せ振り分けを自動実行するデモ動画を紹介。
- 人がPCで行う作業を、画面操作と音声説明の動画をAIが見て覚える。
- AIは手順書を作成し、その手順に沿って実行。
- 試行錯誤を繰り返すことで、**ベテランオペレーターレベルに成長させることが可能**。



アプリの画面

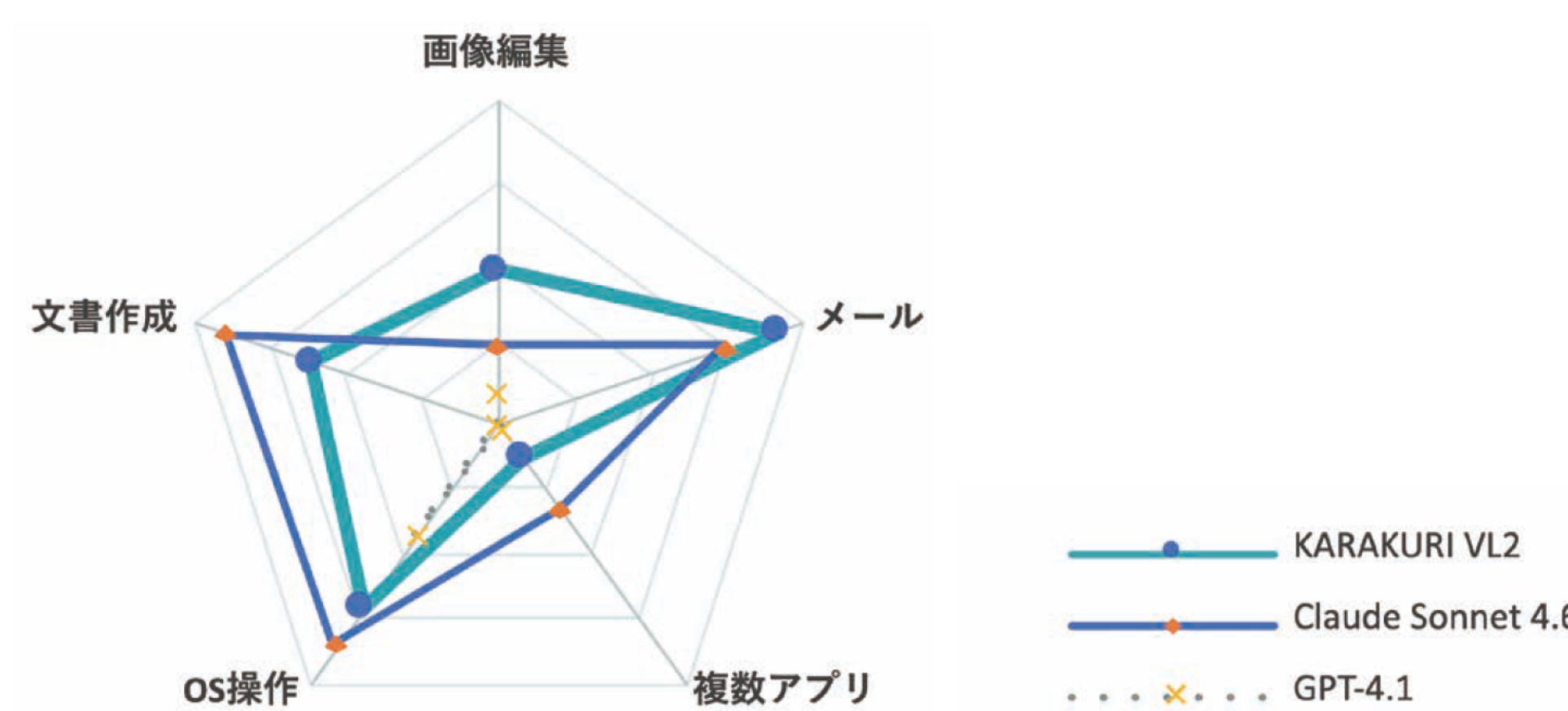
人の操作から、AIが実行まで



既存ツールを改修せず、人と同じように画面から操作します。

説明動画からPC操作までの流れ

画像編集・メール操作ではClaude Sonnet 4.6を上回る



先行事例との性能比較

今後の展望

- PC操作の精度・速度を高め、現場担当者がより簡単に設定・運用できる仕組みを強化。
- 誤操作や意図しない実行を防ぐ安全策（ガードレール）も整備し、安心して使えるAIエージェントとして展開。

事業化フェーズ

フェーズ	基礎研究	応用・PoC	実証	事業化準備	商用化
TRL	TRL1-2	TRL3-4	TRL5-6	TRL7-8	TRL9

MESSAGE

大規模にPC操作を並列化する仕組みも構築中です。
詳しくはお問い合わせください。

プロジェクト実施期間

2025年度(終了事業)

NEDOプロジェクト名

ポスト5G情報通信システム基盤強化研究開発事業／ポスト5G情報通信システムの開発／日本のカスタマーサポートのためのオムニモーダルエージェントモデルの開発

お問い合わせ先

カラクリ株式会社 R&D Team 中山智文
Email : karakuri-rd@karakuri.ai TEL : 03-6264-2839

