

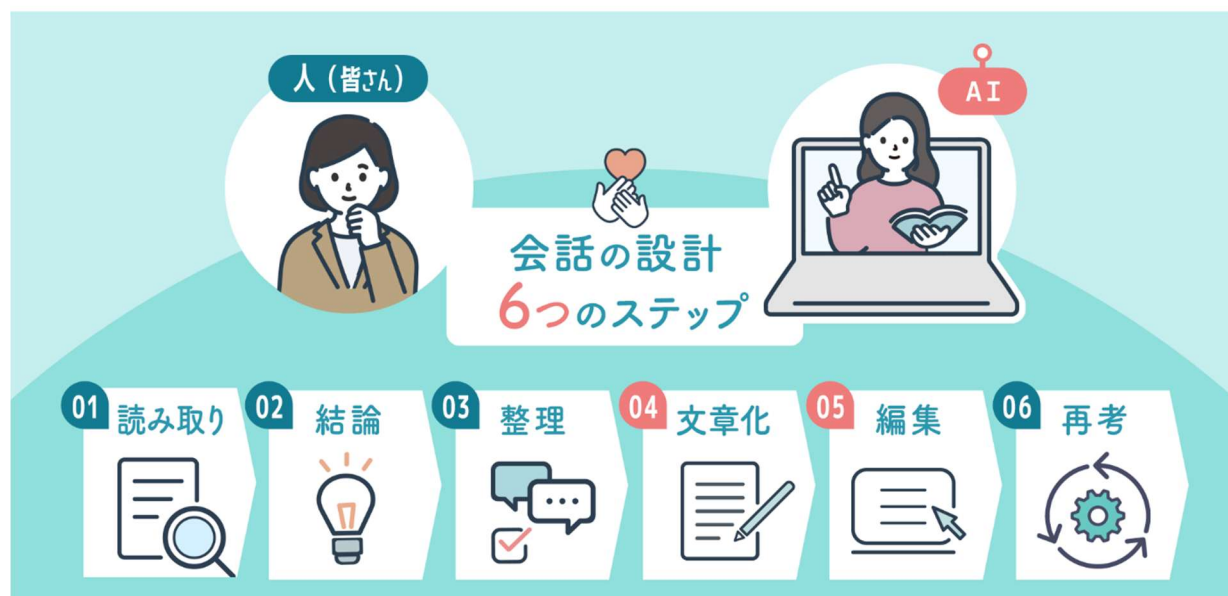


2026年6月18日

情報工房株式会社・株式会社 Corcus

メール対応時間を平均 30%削減、対応品質スコア 20%向上
情報工房株式会社と株式会社 Corcus が
メール対応支援 AI「ひとてま先生」を無償提供

人とAI『ひとてま先生』の役割分担



「人を変えるAI」ではなく、「人を支えるAI」です。
そして、「AIが書く」のではなく、「AIとともに学ぶ」。

情報工房株式会社（本社：大阪府、代表取締役社長：宮脇 一）と株式会社 Corcus（本社：沖縄県、代表取締役：宮脇 一）は、メール対応業務の効率化と対応品質の向上を支援するAIツール「ひとてま先生」を、2026年6月18日より無償提供いたします。

本ツールは、ChatGPTのGPTs機能を活用して開発したメールコミュニケーション支援AIです。人がテーマ設定・意思決定・送信判断を担い、AIが情報整理や文章化を支援することで、効率化だけではなく「相手に伝わるコミュニケーション」の実現を目指しています。また「なぜその表現が相手に伝わるのか」「なぜその構成が適切なのか」を学びながら実践できる設計となっており、業務効率と品質向上、そして人材育成を一度に満たすことが可能です。

■開発背景

接客の現場において、どんなに心温まる対応でも、ホスピタリティが優れていても、それがAIやロボットだと解った瞬間にヒトは冷めてしまいます。だからホスピタリティを求める接客は、自動化であってはいけないと思っています。「では、AIをどう使うのか?」あくまでも、それは人の意思決定のサポートとしての活用が良いと考えています。

メール対応の品質は、商売の信頼につながる

近年、AI活用による業務効率化が進む一方で、特にメール対応接客では「伝わり方」や「相手との関係性」への配慮が求められています。対面であれば表情、電話であれば声色から相手の感情や状況を読み取ることができますが、メールは文字情報だけで対応するため、意図が伝わりにくく、機械的な接客になりやすいという課題があります。株式会社 Corcus と情報工房株式会社は、長年にわたり複数企業のコンタクトセンターを運営し、多くのお客様とのホスピタリティコミュニケーションに携わってきました。その経験から、「AIはヒトとの関係性を希薄にするのではなく、より良い関係づくりのための時間を生み出す」という考えのもと、本ツールを開発しました。AIを単なる業務削減ツールではなく、人と人とのつながりを深めるための支援ツールとして活用することを目指しています。

■実業務での経験知と検証

本ツールは、情報工房株式会社による書籍『先輩のメールはなぜお客さまの心をつかむのか』（情報工房 2021 出版プロジェクト著）の考え方を設計の土台としています。両社が受託運営するコンタクトセンターにて約1年半の運用検証を実施し、「メール対応時間を平均30%削減」「対応品質スコアを20%向上」する効果を確認しています。長年のコンタクトセンター運営で蓄積したノウハウと、実際の業務検証による知見を組み合わせることで、「効率」と「人らしいコミュニケーション」の両立を実現しました。



■AI ツール「ひとてま先生」

【特長】

人の判断を残す設計

本ツールはAIに全てを任せる仕組みではなく、テーマ設定や意思決定、送信判断は利用者が行い、AIは情報整理や文章化を支援します。最終的な責任と判断を人に残すことで、AI依存ではなく実践的なコミュニケーション力の向上を担います。

相手の感情や伝わり方を考慮した文章生成

単なる要約や定型文作成ではなく、相手の感情や背景、伝わり方を考慮しながら文章を生成します。対話形式で利用者が状況を入力することで、相手の意向を汲み取った返信文や送信文を作成・提示します。

理由と意図を説明する学習支援機能

生成した文章だけでなく、「なぜその表現を選んだのか」「なぜその構成が適切なのか」についても解説します。そのため、利用を重ねることで、メール作法や伝わる文章の考え方を学ぶことができます。

習熟度や業務環境に応じた利用方式

利用者の経験や業務内容に応じて、複数の利用方法を用意しているため、初学者から実務経験者まで、幅広い環境で活用できます。

【主な機能】

受信メールへの返信文生成

利用者が受信メールを貼り付け、対話形式の質問に回答することで、相手のニーズや感情を踏まえた返信文を生成します。

送信メールの新規作成

伝えたい内容を入力することで、読み手に伝わりやすいメール文を作成します。

メール文のリライト

既存のメール文を分析し、改善案とその理由を提示します。

出力内容の根拠説明

生成された文章について、表現や構成の意図を解説し、実践的な学習につなげます。

■主に想定される利用シーン

本ツールは「企業の営業・カスタマーサポート・バックオフィス業務」はもちろん、「自治体の住民対応」「学校や大学の事務連絡」「医療・福祉機関の相談対応」等、多様なコミュニケーションの現場で活用いただけます。また、メールだけではなく、はがき、手紙、SNS といったテキストコミュニケーションのベースとして活用できます。AI による効率化だけではなく、「伝わる文章を書く力」「意思決定する力」を育てる新しい人材育成の仕組みとして、幅広い組織での活用を目指します。

■提供概要

ツールの設計思想に基づいた適切な活用を支援するため、お申込制といたします。

[提供開始日] 2026年6月18日

[利用料金] 無料

[提供方法] 専用フォーム (<https://forms.gle/ayKfL7SeoVEcWkv58>) からの申込制

■今後の展望

情報工房株式会社と株式会社 Corcus は、AI を単なる業務効率化のためのツールではなく、人と人との関係性をより良くするための支援技術として活用していきます。現在、電話音声対応のロールプレイングサポート AI および電話・メール・チャットのモニタリングチェックのサポート AI の開発も進めています。今後も現場で培ったコミュニケーションの知見を社会へ還元し、誰もが相手に伝わる文章を書ける環境づくりに取り組んでまいります。

■代表コメント

情報工房株式会社／株式会社 Corcus 代表取締役 宮脇 一

メールは単なる業務連絡ではなく、お客さまとの関係性を築く重要な接点です。ひとてま先生は、効率化のためだけではなく、“お客さまと向き合う時間を取り戻すためのツール”として開発しました。人が判断し、AI が支える。その役割分担によって業界・関わる皆さまのテキストコミュニケーション全体の質を底上げしていきたいと考えています。

■よくあるご質問（抜粋）

Q1. 一般的な生成AIと「ひとてま先生」の違いは何ですか？

一般的な生成AIは、入力された指示をもとに文章を生成します。

一方、本ツールは単に文章を作成するだけでなく、「相手は何を求めているのか」「自分は何を伝えたいのか」「どのような伝え方が適切なのか」を整理しながら、利用者と対話形式で文章作成を支援します。

そのため、「何を書けばよいかわからない」「考えが整理できない」「相手への伝わり方に不安がある」といった場面でも活用しやすい設計となっています。

Q2. なぜコミュニケーション品質の向上が期待できるのですか？

「ひとてま先生」は、情報工房株式会社と株式会社 Corcus が長年にわたり取り組んできたコンタクトセンター運営の実践知と、書籍『先輩のメールはなぜお客さまの心をつかむのか』で体系化したメールコミュニケーションの考え方をもとに設計されています。

また、両社が受託運営するコンタクトセンターにおいて約1年半、10社の協力のもと実務検証を実施してきました。

社内検証では、本ツールを活用した文章が従来よりも高い評価を得る傾向が確認されています。

※評価は両社独自のモニタリング基準によるものです。

Q3. AIに詳しくなくても利用できますか？

はい。AIに関する専門知識は必要ありません。

「ひとてま先生」は、「相手は誰ですか？」「何を伝えたいですか？」「どのような印象を与えたいですか？」などの質問に回答しながら進める対話形式を採用しています。

初めてAIを利用する方でも活用しやすく、経験者は文章の改善や表現の見直しなどにも利用できます。

Q4. 利用料金はかかりますか？

「ひとてま先生」自体の利用料は無料です。

ただし、本ツールはChatGPTのGPTs機能上で提供しているため、利用条件や利用可能回数は、ご利用中のChatGPTプランおよびOpenAIの提供内容に準じます。

※ChatGPTはOpenAI OpCo, LLCの商標です

■会社概要

情報工房株式会社 (Info-Works Inc.)

所在地：大阪府大阪市淀川区西中島 7-4-17 新大阪上野東洋ビル 3 階

代表者：代表取締役 宮脇 一

設立：2001 年

事業内容：インターネットを活用した顧客開拓・維持の企画・立案および実施、コールセンターの企画・構築・運営、市場調査、情報処理・提供サービス、出版物の企画・製作・発行・販売、研修サービス

URL：<https://www.jhkb.com/>

株式会社 Corcus (コーカス)

所在地：沖縄県那覇市壺川 3-3-5 壺川スクエアビル 2 階

代表者：代表取締役 宮脇 一

設立：2024 年

事業内容：ダイレクトマーケティングの企画・立案・運営、CRM 事業、コンタクトセンター運営、トレーニング 他

URL：<https://corcus.co.jp/>

※2011 年設立の株式会社コーカスが、株式会社首里石鹸と株式会社 Corcus に分社し、それぞれ専門の道を歩んでいます

【本件に関するお問い合わせ先】

専用フォーム：<https://forms.gle/ayKfL7SeoVEcWkv58>