



通信子会社 InfinitiVAN、生成 AI を活用した次世代地域特化型顧客管理システム「LikásGPT」の共同開発でフィリピン大学と協定書を締結

当社の通信事業子会社である InfinitiVAN, Inc.（本社：フィリピン、以下「InfinitiVAN」）は、2025 年 7 月 29 日、フィリピン大学（University of the Philippines）と連携し、生成 AI（人工知能）を活用した次世代地域特化型の顧客管理システム（CRM）である「LikásGPT」を共同開発するための協定書を締結し、発表いたしました。LikásGPT は、高性能な大規模言語モデル（LLM）によって強化された CRM で、言語や場所、デジタル環境にかかわらず、企業とその顧客との間にこれまで以上にスマートで迅速なつながりをもたらします。

「Likás」とは、フィリピン語で「生まれつきの」あるいは「自然な」を意味する言葉です。本プロジェクトは、公用語のフィリピン語と英語以外に、170 を超える地域語が存在するとされるフィリピンにおいて、多様な言葉のニュアンスを考慮した CRM ソリューションを提供し、あらゆる業種の企業において、マルチチャネル型のカスタマーサービスを高度化することを目指しています。

フィリピン国内の言語特性に対応した LLM を LikásGPT に組み込むことで、顧客との円滑なコミュニケーションを実現し、サポート品質の向上と顧客満足度の最大化を実現します。

本プロジェクトを通じて、InfinitiVAN は、光ファイバーインフラの提供にとどまらず、AI を核とした次世代デジタルエコシステムの中核を担う存在へと進化することを目指しています。LikásGPT の発表は、フィリピンのデジタル変革を支援するものであり、フィリピン国内海底ケーブルネットワーク（PDSCN）を基盤とする当社グループの通信インフラネットワークを補完する取り組みとなります。全国規模の光ファイバーネットワークに加え、新たな国際海底ケーブル建設構想等と合わせて、フィリピンを東南アジアのデジタルハブへと押し上げる役割を果たしてまいります。

■フィリピンにおける社会課題：言語の壁によるフィードバックの機会喪失

フィリピンには 170 を超える地域語が存在しており、公用語以外を母語とする人々が人口の多数を占めています。そのため、企業にとっては商品改良や技術革新に不可欠な「顧客からのフィードバック」を得ることが難しく、大きな課題となっています。

フィリピンでは公用語の使用に心理的な抵抗を感じる国民も少なくありません。カスタマーサポートの対応言語も英語とフィリピン語が主流であるため、多くの顧客がサポートを利用できず、結果としてカスタマーサポートや営業活動が十分に機能していないのが実情です。

このように、言語の壁が企業の顧客対応の質を低下させる要因となっており、結果的に新たな市場開拓を妨げる一因にもなっていると考えられます。

■「LikásGPT」が解決するフィリピンの社会課題

LikásGPT は、フィリピンの企業が直面してきた以下のような長年のカスタマーサービス課題を解決します。

- 地方や多言語地域における言語・方言の壁
- 担当者不足による待機時間の長期化と問い合わせ放棄
- マニュアル対応による回答のばらつき・不統一性
- 顧客とのやりとりから得られるデータの活用不足

■ LikásGPT について

LikásGPT は、LLM を活用した CRM システムであり、言語・地域・デジタルリテラシーに関係なく、企業と顧客とのコミュニケーションを円滑にします。

一般的な GPT ベースのツールとは異なり、LikásGPT はフィリピン市場に特化して設計し、多言語対応・地域密着型の知能・業界横断的な適応性を備える予定です。本システムは単なる製品ではなく、CRM、日常業務、アナリティクスを支える AI エコシステムの基盤として構築することを目指します。LikásGPT の初期製品は 2025 年 12 月に導入される予定です。

「LikásGPT」の主な機能と特徴

- **多言語コミュニケーション**
— フィリピン語、英語、セブアノ語、および 170 を超える地域方言に対応し、アクセス性と包括性を向上
- **高度な問い合わせ処理**
— 複数の問い合わせを同時に処理し、文脈理解と応答精度を向上
- **パーソナライズされた応対**
— 過去のやりとりを学習し、より人間らしく、関連性の高い顧客体験を提供
- **オムニチャネル対応**
— チャット、Eメール、SMS、SNS など各種チャネルを横断し、統合されたサービスを実現
- **既存 CRM との統合**
— 既存の CRM プラットフォームと連携可能で、業務を中断させることなく生産性を向上
- **会話データに基づく分析**
— 対話履歴を分析し、より良い経営判断とサービス開発を支援

LikásGPT の導入により、企業は顧客の声を正確に把握し、サービスの質を向上させることが可能になります。さらに、言語の壁を超えることで、より多くの消費者との接点生まれ、市場拡大が期待されます。

「LikásGPT」ロゴイメージ



■ フィリピン大学および「LikásGPT」開発体制について

フィリピン大学は、1908 年に設立されたフィリピンの国立総合大学であり、国内最高峰の学術機関として知られています。科学技術、工学、ビジネス、医療、法律、人文科学など幅広い分野で優れた教育・研究を提供し、多くの政府・産業界のリーダーを輩出しています。

LikásGPT の開発は、フィリピンにおける人工知能および産業アナリティクス分野の第一人者であるユージン・レックス・L・ジャラオ博士（Eugene Rex L. Jalao, PhD、以下、ジャラオ博士）と連携いたし

ます。ジャラオ博士は、同校の人工知能プログラムのコーディネーターでもあり、学術研究と業界コンサルティングの両面で 15 年以上の経験を持ち、意思決定支援システム、ビジネスアナリティクス、データマイニング、企業向け AI 応用など幅広い分野で活躍しています。

【ユージン・レックス・L・ジャラオ博士 (Eugene Rex L. Jalao, PhD) の主な経歴】

- フィリピン大学工学部 教授（人工知能・インダストリアルエンジニアリング専攻）
- 米国アリゾナ州立大学にて Ph.D. (Industrial Engineering) 取得（2013 年）
- フィリピン初の AI 専門大学院プログラムの立ち上げメンバーとして AI 教育インフラを構築
- 銀行・製造・医療・政府機関などと連携し、15 年以上にわたり AI／分析導入を支援
- SNS 解析や公衆衛生領域における社会課題解決型 AI 研究での学術論文掲載等

■フィリピン政府も AI 活用を推進

フィリピン政府は、デジタルインフラの整備を経済成長の重要な柱と位置づけており、2023 年 1 月にはマルコス大統領が「フィリピン開発計画 2023-2028」を発表し、AI 技術の促進を強調しています。さらに、貿易産業省（DTI）は AI の普及促進に向けて「国家 AI 戦略ロードマップ 2.0」を策定する等、フィリピンは国家レベルで AI 導入が積極的に推進されています。

■今後の展開

本発表を契機に、生成 AI を活用した LikásGPT の開発を本格的に開始し、商用化を目指してまいります。LikásGPT は、単なるカスタマーサポートツールにとどまらず、AI 時代におけるビジネスの“デジタル格差”を是正する中核的ツールとして位置づけてまいります。

なお、当社の日本国内子会社であるアイ・ピー・エス・プロ社においては、CTI システム「Ameyo」の導入・運用ノウハウを有しており、今後の LikásGPT 開発にあたっても、当社グループ内での連携を通じたシナジーの最大化を図ってまいります。

今後は、フィリピンにおける AI 市場の成長性と、当社が保有する通信インフラを活かした新たな事業展開を加速し、収益機会の創出とグループ全体の企業価値向上を推進してまいります。

以 上

社名：株式会社アイ・ピー・エス

証券コード：4390

所在地：東京都中央区築地 4 丁目 1 番 1 号 東劇ビル 8 階

代表者：代表取締役 宮下 幸治

本件に関する問い合わせ窓口：IR 課 03-3549-7719