

JTB 広報室 2026年3月25日

JTB とカラクリ、生成 AI でカスタマーサポートを革新 「GENIAC-PRIZE」社会課題領域においてユーザー変革賞を獲得

株式会社 JTB(本社:東京都品川区、以下 JTB)とカラクリ株式会社(本社:東京都中央区、以下カラクリ)は、この度、経済産業省と国立研究開発法人新エネルギー・産業総合開発機構(NEDO)が主催する「GENIAC-PRIZE」において、共同で開発した「問合せ返信対応 AI エージェント」が社会課題領域(カスタマーサポートの生産性向上テーマ)でユーザー変革賞を受賞したことを発表いたします。旅行業界特有の複雑な問い合わせに対応可能な AI エージェントを開発し、その革新性が高く評価され、今回の受賞に至りました。

■「GENIAC-PRIZE」とは

生成 AI 分野の研究開発・社会実装の促進を目指した NEDO 懸賞金活用型プログラムであり、社会課題、官公庁、安全性の 3 領域で、生成 AI サービスによる解決が望まれるテーマを対象としています。



今回受賞した「問合せ返信対応 AI エージェント」は、JTB が長年培ってきた旅行に関する豊富なナレッジと、カラクリが開発する「KARAKURI VL」(<https://karakuri.ai/news/GENIAC>)を活用することで実現しました。これにより、お客様からの多岐にわたる問い合わせに対し、迅速かつ正確な情報提供が可能となり、顧客満足度の向上とカスタマーサポート業務の効率化に向けた実証成果が得られました。JTB とカラクリは、今後も生成 AI 技術の活用を推進し、お客様へのより質の高いサービス提供と、社会課題の解決に貢献してまいります。

GENIAC 公式チャンネル:<https://www.youtube.com/channel/UCRExyVQW AMMuKVV5wNJ-Uw>



【株式会社 JTB】

JTB グループは「交流創造事業」を事業ドメインとし、デジタル基盤の上に人の力を活かし、地域や組織の価値を共創し、人流や情報流、物流を生み出すことで、人と人、人と地域、人と組織の出会いと共感をサステナブルにつくり続けることを目指します。

URL:<https://www.jtbcorp.jp/jp/>

【カラクリ株式会社】

「Friendly Technology」を掲げる東大発 AI ベンチャー。国内最高水準の LLM 構築技術を誇り、音声や画像を認識する「オムニモーダル AI エージェント」の開発を通じ、複雑な業務の自動化と CX 革新を推進しています。

URL:<https://karakuri.ai/>