

報道関係各位

ドモホルンリンクルのお客様対応窓口、
AI音声オペレーターを導入し時間外対応を本格化

お客様の多様なライフスタイルに適應する
「24時間いつでも繋がる安心・便利」なサポート体制へ

このたびの「令和8年熊本地震」により被災された方々に、心よりお見舞い申し上げます。
一日も早い被災地の復旧・復興をお祈りいたします。

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町、代表取締役社長：西川正明、以下 再春館製薬所）は、株式会社GROWTH VERSE（本社：東京都港区、代表取締役会長 兼 CTO：南野 充則、代表取締役社長 兼 CEO：渡部 知博、以下 GROWTH VERSE）のグループ会社で、ボイスボット「IVR」等の電話対応DXソリューションを展開する株式会社電話放送局（本社：大阪市北区、代表取締役社長：森 正行、以下 電話放送局）が提供するAI電話自動応答サービス「DHK CANVAS エージェントプラン」を活用し、お客様窓口における時間外受付（21時～翌9時）の自動応答体制を本格稼働いたしました。これにより、通常営業時間内の9時～21時の「お客様プリーザー®^{*1}」による対話対応と、通常営業時間外の21時～翌9時のAI音声オペレーターによるスムーズな自動受付体制を両立し、24時間体制でお客様をサポートいたします。

^{*1} お客様プリーザーは、お客様対応担当の社員のことで、再春館製薬所の登録商標です

自然とつながり、人とつながる明日を

再春館製薬所



■背景・目的：お客様の多様化するライフスタイルに寄り添い、いつでも繋がる安心を

再春館製薬所は、漢方理念に基づき、製品の研究開発から製造・販売までを一貫して行う「製販一体」の会社です。主力ブランド「ドモホルンリンクル」を軸とする通信販売の会社として、お客様との丁寧な対話を何よりも大切にしています。

当社では、お客様対応を務める社員を「お客様プリーザー®」と呼び、電話を通じた丁寧な対話からその歩みをスタートしました。オンラインツールを活用した対応が広がる現代においても、原点である電話対応の価値は変わりません。お客様の肌や体の状態を知り、自分だけの“かかりつけ”と感じていただけるような、さらなる対応品質の向上に努めています。

昨今お客様のライフスタイル多様化に伴い、これまで受付時間外だった夜間・早朝（21時～翌9時）の入電が増加。「日中は電話が難しい」「夜間に用を済ませたい」といった潜在的なニーズに対応するため、新たに「AI音声オペレーター」による自動応答体制を構築いたしました。通常営業時間内の「お客様プリーザー®」による丁寧且つ温かみのある対話と、通常営業時間外（夜間・早朝）の「AI音声オペレーター」による迅速な受付。この2つを両立させた新体制により、24時間いつでもお客様のご都合に合わせてつながる環境を整え、さらなる利便性の向上に努めてまいります。

■「AI音声オペレーター」導入概要

- 対象：お客様窓口の時間外受付
- 受付時間：
 - 「お客様プリーザー®」：毎日9時～21時（年末年始を除く）
 - 「AI音声オペレーター」：毎日21時～翌9時（コールセンター営業時間外）
- 対応内容：無料お試しセット等の受付
- 運用開始日：8月18日
- 活用システム：電話放送局「[DHK CANVAS エージェントプラン](#)」

■連携における各社の役割と強み

本件は、電話自動応答サービスのパイオニアである電話放送局が培ってきた豊富な運用ノウハウと、GROWTH VERSEの高度なAI技術力・開発力を融合した取り組みです。

これにより、自然な音声対話を実現する独自のAIエンジンと、安定した大規模通信基盤の連携が可能となり、夜間・早朝の時間帯においてもスムーズな自動応答サービスを提供いたします。

■今後の展望

再春館製薬所は2032年の創業100周年に向け、「[ポジティブエイジカンパニー宣言](#)」を掲げました。「明日が楽しみと思える毎日をつくりたい」という想いのもと、お客様のより豊かな人生に寄り添う挑戦を続けています。

今回のAI音声オペレーター導入は、単なる業務効率化や夜間の自動化ではなく、時間外のご用件をAIが確実にお預かりし「お客様プリーザー®」一人ひとりに向き合う「個対応（ご相談やカウンセリング）」をさらに充実させるためのものです。また、本プロジェクトで得られるデータや運用知見は、お客様のお声をこれからの製品開発やサービス改善に活かす「共創」の取り組みにも還元してまいります。

今後もライフスタイルの変化に柔軟に対応しながら、24時間365日、全国のお客様へ「変わらない安心」と「常に進化する体験」を提供し続けてまいります。

■会社概要

【株式会社電話放送局】

1978年創業。電話自動応答のパイオニアとして、金融・公共・通信など幅広い業界にIVR／ボイスボットソリューションを提供。2025年7月より株式会社GROWTH VERSEのグループ会社。

- ・所在地：大阪市北区（本社）／東京都江東区（東京支店）
- ・コーポレートサイト：<https://www.dhk-net.co.jp/>

【株式会社GROWTH VERSE】

「BUILDING AI to maximize Business Growth」をミッションに掲げ、データ×AIで企業の成長力を最大化するためのAI Agentを提供。マーケティング領域「AIMSTAR」、小売領域「ミセシル」「Zero」、音声領域「電話放送局」などの開発・販売を行っています。

- ・代表者：代表取締役会長 兼 CTO 南野 充則、代表取締役社長 兼 CEO 渡部 知博
- ・所在地：東京都港区愛宕2-5-1 愛宕グリーンヒルズMORIタワー38F
- ・コーポレートサイト：<https://growth-verse.ai>

【株式会社再春館製薬所】

1932年熊本で創業の、「痛散湯」や「ドモホルンリンクル」をはじめ、漢方理念に基づく医薬品・医薬部外品・化粧品品の製造販売を行う「漢方の製薬会社」。「人間も自然の一部」という着想で選び抜いた原料の潜在力を製薬会社の技術で最大限に引き出し、自然界の強靱な生命力を人の力に活かすものづくりが特徴です。「自然・人・社会の循環」を目指す、「自然とつながり、人とつながる明日を」という企業理念のもと、自然から受ける恩恵への“恩返し”としてのサステナビリティ活動、本社を構える熊本県益城町に対する、自社運営の「ふるさと納税サイト」を活用した「平成28年（2016年）熊本地震」への復興支援などを通じて、多角的な観点で理念の実践を追求しています。2032年の創業100周年に向け、「明日が楽しみと思える毎日をつくりたい」という意志を込めた「ポジティブエイジカンパニー宣言」を発表。独自性の高い「漢方発想のソリューション」の提案を、「お客様・社員とその家族・協力者・地域・地球」に継続的に行う中長期的な事業計画を推進中です。 (<https://www.saishunkan.co.jp/>)

本件に関するお問い合わせ

株式会社 再春館製薬所 本社：熊本県上益城郡益城町寺中1363-1

広報/PR 川田 ゆきえ TEL：080-4135-4218（担当直通）

MAIL：cp-pr@saishunkan.co.jp TEL：096-289-4444（代表） FAX：096-289-6000

WEB：<https://www.saishunkan.co.jp/>