

見えてきた生成AI活用の「現実解」 これからの“CXのカタチ”を提示

コールセンターの生成AI活用は“開花期”を迎えようとしている。2024年11月21日、22日の2日間、東京・池袋で開催された「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2024 in 東京」の展示会場では、いたるところで「生成AI」の文字が飛び交い、新しい“CXのカタチ”が提示された。また、「HR/ES向上ソリューションゾーン」を新たに開設。164社・団体のソリューション&サービスが並び、活況を呈した。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマ マーケッツ ジャパンが主催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2024 in 東京」が11月21日、22日の2日間、サンシャインシティ・文化会館ビル(東京・池袋)で開催された(実践研修講座は、19日~21日に実施。)

今回は、「CS 部門の現在・過去・未来『新・感動体験』もたすIT&サービス」を総合テーマに、講演や展示を通じて、未来の顧客サービスのあるべき姿を提示した。

2023年に引き続き3フロア構成の展示会場に164社・団体が出展した(図)。コールセンター/CRM関連のソリューション&サービスの展示に加え、25回目の開催を記念した企画展示や「HR/ES(従業員満足)向上ソリューションゾーン」を新設(囲み参照)。2日間で、前年比10%増となる9203名が来場した。

顧客対応の一部に生成AI自動応答にも浸透するか

展示会場では、「生成AI」に関連した展示とデモンストレーション

が盛んに行われた。

生成AIを活用した機能としては、対応内容の要約が最も多く、コンタクトセンタープラットフォームやCRMシステムといった運営のカナメとなるシステムへの組み込みから要約専門のツールまで、さまざまな製品・サービスが訴求された。このほか、チャットボットやボイスボットといった自動応答ソリューションにおける生成AI活用については、変化が見られた。これまではハルシネーションのリスクがあることから、導入時の学習や会話フローの構築で

HR/ES(従業員満足)向上ソリューションゾーン

今回、新たな試みとして、コンタクトセンターの慢性的な課題である「人材不足・育成」に対し、テクノロジー活用などによる問題解決策を提示する「HR/ES(従業員満足)向上ソリューションゾーン」を設置。「人材育成」と「離職防止」をテーマに、ソリューション&サービスが一堂に会した。

人材育成関連では、AI、音声認識といった技術を活用したオペレータ支援やカスハラ対策、育成・研修支援といった現

場向けのものから、人事労務ソフトやITの発注選定支援サービスといったバックオフィス・管理者層向けのものまで幅広いソリューションが並んだ。

離職防止関連では、IVRやチャットボットによる業務効率化・自動化やストレスの可視化による早期メンタルケア、SV・オペレータにとって最も身近な仕事道具であるヘッドセットが提案された。またメンタルケアに貢献するロボットも展示、会場を彩った。



の利用が主流だったが、今回の展示では「意図理解」など顧客対応の一部のプロセスに生成AIを利用する動きがあった。

生成AIによって運用効率化がなされたことも要因の1つと考えられるが、FAQシステムやチャットボットといった自己解決ソリューション、人材教育を支援するオンライン研修プラットフォームなどに関心を寄せる来場者が多く、あらためて「超採用難時代」という事実が浮き彫りになった。

また、会場内では新たな試みと

して、製品カテゴリ別に主要なベンダーのブースをまわる来場者ツアー、実践研修講座講師による公開デモンストレーションや相談会を実施した。

最新トレンドを検証 100超のセミナー実施

講演・セミナーは、8会場で実施。基調講演、25th記念企画セミナーで幕を開け、2日間で100を超えるセミナーが開催された。

基調講演は、カスタマーハラスメント(カスハラ)対策と生成AI

という、二大トレンドについて、先進企業、有識者が知見を共有した。カスハラ対策は、東京ガスカスタマーサポート、ネスレ日本の取り組みを紹介するとともに、東洋大学の桐生正幸氏が要点をコメントした。生成AIは、日本電信電話 人間情報研究所所長の日高浩太氏が、「汎用AIの社会実装は、顧客接点にどのような影響をもたらすのか」をテーマに研究開発の現在地を示した。

25th記念企画セミナーは、人中心の運営からAIを活用した運営

図 出展社・団体一覧

ア アイアクト アイティフォー アイテック阪急阪神(HR/ES) アイ・ビー・エス・プロ IVRy(HR/ES) アクセラテクノロジー アドバンス・メディア アトラス情報サービス アニモ アビームコンサルティング アルティスリンク アルファコム ESジャパン 石渡電気 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 Insight Edge Insight Tech INVITE コミュニケーションズ ウィズデスク wevnal UKABU ARアドバンステクノロジー(HR/ES)	エーアイ AI Shift エーアイスクエア エイ・ビーコムネット エヴリック エレクト エス・アンド・アイ SCSK SCSKサービスウェア SD Research and Development SBクリエイティブ NTTアドバンステクノロジー NTTコミュニケーションズ NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション NTTデータ数値システム NTTテクノクロス NTTビジネスソリューションズ NTTマーケティングアクトProCX オーディーエス ObotAI(HR/ES) オウケイエイヴ OKI OKIソフトウェア	オプテージ OPERA(HR/ES) OrangeOne カ カラクリ かんてんCSフォーラム ギグワークスクロスアイティ ギブリー キャノンITソリューションズ 協栄産業 KYUNG JIN ELECTRON キンドリルジャパン クラウドサーカス(HR/ES) クラウドユニオン 久留米市 GROOVE X(HR/ES) KDDI KDDIウェブコミュニケーションズ コーガ Kore.ai Japan 神戸市 コミュニケーションビジネスアヴェニュー コムデザイン	サ ServiceNow Japan サクシード 三協エアテック シーエーシー GN オーディオジャパン CCアーキテクト ジーネクスト Scene Live ジェイドコーポレーション(HR/ES) ジェネシスクラウドサービス シスコシステムズ 下関市 ジンテック ズィーバーコミュニケーションズ スカパー・カスタマーリレーションズ スターシステムズ スタジアム Sprinklr Japan SmartHR(HR/ES) セールスフォース・ジャパン Zendesk CENTRIC ソウル情報システム	ソニーネットワークコミュニケーションズ ソフト ソフトバンク(HR/ES) ソフトフロントジャパン ソフトフロントホールディングス タ タカコム タクジャパン 都築電気 テクマトリックス 電通総研 電通プロモーションエグゼ 電通プロモーションプラス 電話放送局 東芝デジタルソリューションズ トゥモロー・ネット トラムシステム	日本ディーラーニング協会 日本ブレク 日本マイクロソフト 日本ユニファイド通信事業者協会 日本リテイルシステム ニューコム ネクストジェン noco ハ PKSHA Communication パーソルビジネスプロセスデザイン パーソルビジネスプロセスデザイン(HR/ES) パーチャレックス・コンサルティング 発注ナビ(HR/ES) PR TIMES P&Wソリューションズ ビーウィズ PKUTECH(HR/ES) VideoTouch 富士通 富士電機ITソリューション 不二家システムセンター フュレンス	プライシス プライムフォース フライル プラスアルファ・コンサルティング ベクスト ベリントシステムズジャパン Helofeel VOICECYBER Poetics(HR/ES) Vonage Japan ボンギンカン(HR/ES) マ マーケティングアソシエーション 丸紅情報システムズ 三井情報 三菱電機インフォメーションシステムズ ミライト・ワン・システムズ メディアシステム メディアリンク MENTAGRAPH(HR/ES) モビルス	ヤ やすやソリューションズ ユーザーローカル ユニファイドコミュニケーションズ ラ RightTouch ライバーソンジャパン LINE WORKS ラクス リンク レトリバ(HR/ES) RevComm ログイット ワ ワイドテック
--	--	--	---	--	---	--	--

(50音順、社名は2024年11月現在)

図3 事例&ソリューションセミナー初日(21日)

ズイーバーコミュニケーションズ ZeeVaaが描くコンタクトセンターの将来:業務効率化と成長戦略	ナイスジャパン(両日開催) NICE CXOneが目指す生成AI活用+コピット化	ServiceNow Japan 効率と感動の融合!! ServiceNowが提案するAI時代のコンタクトセンター像	AI Shift 制御可能な生成AI型 Voicebotの実用化 ~LLMが“企業の窓口”となるには~
日本マイクロソフト Copilotで変革するマイクロソフトの次世代コンタクトセンターのご紹介	Zendesk CXで売上向上! コンタクトセンターを変えるZendeskの最新AI	アビームコンサルティング AI主導時代におけるシームレスな顧客体験の創造とは	テクマトリックス 顧客&社員どちらも利用最大化! FAQ&ナレッジ活用成功の鍵 ~生成AI時代を迎えるために~
PKSHA Communication コンタクトセンターにおける最新AIの活用事情 ~CX/EX向上を目的としたボイスボット・AI音声認識の活用法~	プラスアルファ・コンサルティング VOC分析~社内フィードバックによる顧客の声に基づく価値創造 ~シェアNo.1の実績に見るVoCレポート大公開~	CENTRIC 音声感情解析技術の進化とその未来 ~活用事例からメンタルヘルスクエアへの応用まで~	トゥモロー・ネット 2024年FAQ/チャットボットユーザー評価 アンケート結果から見る課題と解決方法を徹底解析!
KDDIウェブコミュニケーションズ Google CCAIを1席からでも使える! スマホ時代の新しいCCプラットフォーム「UJET」	ゴーガ/明治 大手食品メーカーのデジタル戦略成功事例 ~販売店舗検索システムで実現するお客様対応の新時代~	モビルス 生成AIがついに真価を発揮! 一企業内ナレッジを活かしたCX向上と企業収益への貢献	シーエーシー 条例化が進むカハラ対策。現場で活用できる感情解析AIの活用ソリューション Beluga Box SaaSの紹介
電通総研 電通総研が考えるコンタクトセンターに必要な360度顧客理解を深めるサービス	ペリントシステムズジャパン 全体効率化WFM・効率化EX-CS全てを満足するWFM実際のところどうなの?	日本アピア 【アピア・セッション①】デジタル・AI起点で考える新しいコンタクトセンターのあり方	ビーウィズ カスタマーエンゲージメントセンターの構築 ~イキイキとしたセンターを実現する新チャネル戦略~
KDDI/セールスフォース・ジャパン Salesforce 自律型AIエージェント x SMSで切り拓く、次世代コールセンターの可能性	Insight Tech VoCデータx文章解析AIでお客様の声を価値に変える ~最新ツールと活用事例のご紹介~	日本マイクロソフト お使いのコールセンターに手軽にCopilotを実装 ~カスタマーサービス部門向け Microsoft 365 Copilot for Serviceのご紹介~	Kore.ai Japan(両日開催) 体験の向上とコスト削減を両立し、生成AIとNo.1 対話型AIプラットフォームの組み合わせで変える、コールセンター、ヘルプデスクの常識
ジェネシスクラウドサービス AI活用最前線! コンタクトセンターにおける従業員のペインポイントを一挙解決! ~対応内容の要約、評価、VOC分析まで~	SCSK/SCSKサービスウェア 例えばVOC担当者の業務も自動化! 生成AIがもたらす新しいクラウド型コンタクトセンターサービスの要諦とセンター業務プロセス改革!	アルファコム 【お客様ご登場!】「AI x SNS アクティブサポート x VOC見える化」で実現する最先端のファンづくり ~実際の運用状況をお届け~	ブランニューデイ/リンク 一カハラ対策・AI活用・教育課題 ~督促OL著者 榎本まみさんとBIZTEL 大学講師 池田浩一さんが語る「コールセンターあるある」と、プロから学ぶ解決方法
Vonage Japan/プライムスタイル 音声回線のクラウド化とAI活用による次世代コンタクトセンターのご紹介	ベルシステム24ホールディングス/コミュニケーションビジネスアヴェニュー 生成AIを味方につける! 導入だけで終わらせないための戦略的視点とは	トクラス/マネーフォワード/アルティウスリンク データの利活用で顧客満足度を高める! カスタマーサポートを再定義	NTTマーケティングアクトProCX/USEN NETWORKS 最前線で進化を遂げるCX:生成AIと人が伴走する課題解決のあり方とは
エス・アンド・アイ/パーソルビジネスプロセスデザイン 実績で語る! 効果的なナレッジデータ運用と生成AI活用で導く対応業務革命	富士通/富士通コミュニケーションサービス 富士通事例公開! 生成AIでコンタクトセンターを進化させる秘策	ソフトフロントホールディングス/リンク CXとEXの向上をボイスボットが両立! KDDI xアルティウスリンクが実現した人xロボット協働の鍵はCTI連携	KDDI/アルティウスリンク(両日開催) KDDI xアルティウスリンクが実現したお客さまセンターのDXとCX向上
リンク 【ACW40削減・対応自動化】今こそ始め時! 「生成AI・ボイスボット活用」によるダイナミックな業務改善 ~BIZTELにあるChatGPT・ボイスボットの活用ユースケースをご紹介~	総務省/警察庁/日本ユニファイド通信事業者協会 電話番号の適正利用のための議論状況、取り組み	ギグワークスクロスアイティ/ギグワークスアドバリュー 「AI時代のLTV最大化とカスタマーサクセスの実現」~AI搭載CRM+Customer BridgeがCX向上・生産性向上・CSを実現	ライブパーソンジャパン/日本アピア 生成AI導入による有人オペレーターとの理想的な共存関係とは ~真に目指すべき次世代型コンタクトセンターをデザインする~
日本電気/ジェネシスクラウドサービス コンタクトセンターの業務高度化から始まる顧客体験価値向上 ~NEC Speech Analysis PlatformとGenesys Cloud CX連携で最新のAI機能をスピーディに利用可能!~	NTTコミュニケーションズ/アマゾン ウェブ サービス ジャパン/NTTコム エンジアリンク 案をして、質もあげる、「生成AI」を活用した会話自動要約 ~自社コンタクトセンターでの利用経験を元にブラッシュアップ~	富士キメラ総研/穴吹ハウジングサービス/NTTコミュニケーションズ/OKI 「人手不足対応」「コスト削減」から「顧客体験のアップグレード」テクノロジー活用は次のステージへ ~顧客視点への転換とロイヤルカスタマー育成を目指すCTI、生成AIの活用~	ARアドバンストテクノロジー/エイチ・エル・シー/イースマイル/アマゾンウェブ サービス ジャパン/武蔵大学 顧客クレームに立ち向かう! AIを活用したカハラ対応の最前線

(順不同)

まで、多くの知見を持つ“伝説のセンター長”によるパネルディスカッションや、「コールセンター白書」の調査データに基づいたコンタクトセンターの進化の過程の検証、今後のセンター運営の礎を

築く“ニューリーダー”によるパネルディスカッション、5年後のコンタクトセンター研究会(マネジメント分科会、ストラテジー分科会、ソリューション/サービス分科会)のリーダーズセッション

を実施した。なお、3分科会の活動報告は、事前に実施しており、会場では録画講演を行った。特別講演は、「ベストプラクティスに学ぶ」をテーマにおき、「生成AI」「人材育成のDX」「自動化

図4 事例&ソリューションセミナー末日(22日)

VideoTouch AI時代の教育とキャリアの現在と未来 - 先進事例と2025年の指針	ソフトフロントホールディングス 進化する生成AIと、ボイスボットの最新開発状況を紹介!	メディアリンク 生成AI x マルチチャネルで解決する、カスタマーサポート課題	エーアイスクエア 生成要約サービス「QuickSummary 2.0」で実現するコンタクトセンター革新
テクマトリックス 生成AIとナレッジでCX・EXを変革する:FastSeriesの挑戦	アクセラテクノロジー 生成AIでナレッジ運用を最適化! コールセンター管理者の新常識	セールスフォース・ジャパン AIとヒトで共創するカスタマーサービス最新インベーション	ログイット 【最新AI】ChatGPTを活用した感情解析ソリューションの紹介
バーチャレクス・コンサルティング 生成AIが人に代わって顧客フロントを担う! 次世代コンタクトセンターの構築	ギグワークスクロスアイティ 2025年、コンタクトセンターの1日はこうなる! ~AI自動化における顧客対応力と業務生産性の強化	プラスアルファ・コンサルティング 音声認識~要約、コールリズン自動分類、QA生成、会話分析による顧客対応業務の革新	アイアクト コールログ生成だけではモットイナイ音声認識とAI検索でFAQ検索を自動化させる
モビルス 実効果のある生成AI利用の必須条件! 今すぐすべきことはナレッジマネジメント	RevComm フィードバック改革でコールセンターを変える! AIと共に築く、Z世代の定着戦略	アルファコム 感情解析と声紋認証 ~応用と実践:AIがもたらす新たなコンタクトセンター運用の形~	富士通/ジェネシスクラウドサービス Genesys CloudとSalesforce連携が新たなフェーズへ! AI活用でセンター業務、CXが変わる!
カラクリ 逆説のAI戦略 - AIプロジェクトの失敗は「AIの問題」ではない。9割の企業が見落とす「生成AI時代の残酷な盲点」	NTTコミュニケーションズ オペレーターの適切な評価とEX改善で実現するCX最大化 ~「生成AI」の活用で変わる未来とは~	Helpfeel 制御可能なAIを搭載! 「Helpfeel」でカスタマーサポートDXを実現	アドバンスト・メディア セキュアで高い正確性! AmiVoice x AOI LLMで実現するコンタクトセンターでの生成AI活用
ビーウィズ センター責任者は押さえておきたい! AI時代に求められる、システム選定・活用を最大化する「情報設計」スキル	LINE WORKS 入電時に事前要件確認をおこなえば、センターの運営を大きく改善できる! いますぐできるVoiceIVRの活用方法	auじぶん銀行/RightTouch auじぶん銀行が推進する、VoCを起点にした顧客中心のコンタクトセンター運営とは?	シスコシステムズ AIを活用したコミュニケーションの未来 ~CXとEXを両立させるシスコの取り組みとは~
セゾンテクノロジー/エクレクト 【ユーザー様(セゾンテクノロジー)登場!】ビジネス拡大に伴うテクニカルサポートセンターの変革	ジェネシスクラウドサービス コンタクトセンターの顧客体験と従業員体験をレベルアップ! ~Genesys CloudのAI機能	パナソニック/RightTouch 【RightTouchソリューションのご紹介】パナソニックが描く、CX向上と事業貢献を両立するサポートチャネル最適化とは?	ニトリ/ギブリー ニトリの生成AIを活用した「デジタルコンタクトセンター」プロジェクト ~チャネル統合型ナレッジベースを用いて高度にデジタル化~
ServiceNow Japan コンタクトセンターDXの最前線! 顧客と従業員のビジネス課題を解決し、生成AIとServiceNowで顧客サービスを高度化	MTG/かんでんCSフォーラム 人手不足下のAI利活用のユースケース ~①MTG様: AIボイスボットを利用した通販受付、②QNet様: 通信事業者のAI呼量予測~	日本アピア 【アピア・セッション②】AI利用を拡大する鍵は業務生産性! ~クラウド時代だからこそ見逃してはならないKPI分析とエージェント業務支援のあり方~	PKSHA Communication 「次世代AIによる顧客サポートの進化と効率化の最前線」~生成AIと最新技術で実現するFAQ・チャットボットの高度自動化~
IVRy リクルートやNRIデジタルとの成功事例に学ぶ、初期費用無料・月額数万円から導入可能なIVRy(アイブリー)のAI音声対話/音声解析ソリューションが変革するコールセンターの未来	キンドリルジャパン/日本マイクロソフト マイクロソフト社、キンドリルが描く、生成AIの活用で進化を遂げるコールセンターの革新と未来	ペリントシステムズジャパン/インサイト AIで対応品質DX・進化を遂げる日本の対応品質管理	オイシックス・ラ・大地/ユーザーローカル オイシックス・ラ・大地の事例から学ぶ一問い合わせ削減を実現したFAQとチャットボットの効果的な活用法
トラムシステム/東京テレマーケティング 業務効率を劇的に向上させた企業の事例紹介! TramOneCloud CXiで実現する次世代のコンタクトセンター運用	トゥモロー・ネット/MS&ADグランアシスタンス 【MS&AD グランアシスタンス様ご登場】コールセンターAI化のためのボイスボットの課題と実現方法	NTTコム オンライン・マーケティング/ソリューション 「連絡が取れない」をSMSで解決!! ~事例でわかる、すぐ実践できるコールセンターSMS活用術~	伊藤忠テクノソリューションズ/ジェネシスクラウドサービス 「コミュニケーションデザイン」から始めるセンター改革とは! ~Genesys Cloud活用に至った最適化ユーザー事例のご紹介~
Zendesk/ジェネシスクラウドサービス/アルティウスリンク リーディングカンパニー3社が考える、これからの顧客接点とは	CXMコンサルティング/ANA エンジンテック/コミュニケーションビジネスアヴェニュー 最新事例(ANA ETC他)から学ぶカスタマーサービス最前線 ~業務効率化と顧客満足度向上を両立する実践的アプローチ~		(順不同)

時代のエフォートレス体験」「デジタルシフト」といった最新のトピックについてのパネルディスカッション、コンタクトセンター・アワード受賞企業による講演を実施した。

CS Mediaセミナーでは、カスタマーサポート部門とカスタマーサクセス部門が連携することによるシナジー効果、共通ミッションである離反抑止、LTV向上の取り組みが検証された。

このほか、ベンダー各社が事例&ソリューションセミナーで最新のソリューション&サービス、先進的な事例を紹介した(図3、図4)。次ページから、各講演・講座について詳述する。