

自律型 AI の開発・普及は“夜明け前”?! 求められる組織・人材・CX の「再設計」

「AI エージェント元年」と位置づけられる 2025 年、コンタクトセンターは何を再設計すべきか——。「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京」には 2 日間で 9462 名が来場。展示会場では、「AI エージェント時代に備える! 超・自動化で進化する CX & EX」を総合テーマに、最新ソリューションと先進事例が一堂に会した。

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 2025 in 東京」が 2025 年 11 月 13 日、14 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、同日、12 日にワールドインポートマートビルで実施)。2 日間で、9462 名が会場を訪れた。

今回の総合テーマは「AI エージェント時代に備える! 超・自動化で進化する CX & EX」。AI エージェントの潮流は顧客接点のあ

り方を根底から変える可能性を秘める——コールセンターは、人手不足の解消や CX/EX 向上への「期待」の高まりと同時に、その安全性や人の役割変化への「不安」も抱えている状況にある。同イベントでは、展示・講演を通して、これから訪れる AI エージェント時代に向けた準備となる考え方やノウハウが提示された。

着々と広がりはじめた「エージェント」訴求

展示会場は、3 年連続の 3 フロア構成で、157 社・団体 (表) が出

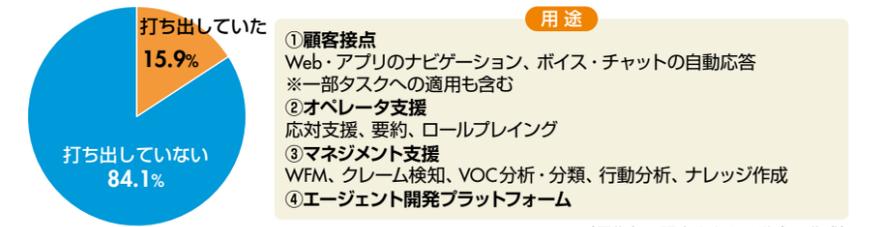
展。総合テーマに含まれる AI エージェント、その“進化版”に位置づけられるエージェント型 AI (エージェント型 AI) 関連の展示は、「開発中」としているものも含めると、全体の約 16% にあたる 25 社が打ち出していた (図 1)。まだ、多数派とはいえないものの、無視できない規模であり、グローバル CCaaS (Contact Center as a Service) から国内スタートアップまで幅広いベンダーが訴求している状況を見ると、明確にトレンド化しつつあることが読み取れる。展示で掲げられている用途を、

「顧客接点」「オペレータ支援」「マネジメント支援」「開発プラットフォーム」の 4 つに分類すると、オペレータ支援、マネジメント支援の用途が多くを占めた。ただし、ここには自律的に判断・実行する本来の“エージェント”だけではなく、マーケティングの訴求として冠せられた既存の IT ソリューションも混在している可能性があることは意識しておきたい。

生成 AI は活用拡大 ナレッジ統合も進む気配

一方、生成 AI 連携/活用をうたう展示やデモンストレーションは、前年の開催にも増して活発に行われた。対応内容の自動要約が主流であることに変わりはないが、ナレッジ作成や対応品質の自動評価、ロールプレイングツール、

図 1 展示会場において「AI エージェント/エージェント型 AI」を打ち出していた出展ブースの割合と用途



(編集部 の調査をもとに独自に作成)

VOC 分析支援に用いられているケースが増加傾向にあった。

会場全体では、コールセンターシステム、CRM システム、FAQ システム——といった製品カテゴリの枠を超えて、コールセンター外部のデータも含めた「ナレッジの統合」「分析・活用」に向けた機能強化や連携の取り組みを進める傾向があった。これは、ナレッジ集約・統合が進めば進むほど、AI エージェントの適用範囲や精度を広げやすくなるからだと考えられる。多様な顧客接点データを横断的に統合し、人と AI エージェントの協働で CX を提供する——こ

れからのコンタクトセンターは、「CX の制御塔」としての役割が強くなっていきそうだ。

8 会場で 103 講演実施 「あり方」問う議論を展開

8 会場で実施された 103 の講演・セミナーでは、AI エージェント/生成 AI に関する議論のほか、変化する組織のあり方や CX 像、マネジメントをテーマとした、先進的な事例が数多く披露された。

基調講演は、両日とも生成 AI/ AI エージェントの国内実装・普及をけん引するキーパーソンが登壇。1 日目は働き方の変化を踏

表 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 アイ・ピー・エス・プロ アクセラテクノロジー アグレックス アドバンスト・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 アルティウスリンク アルファコム ES ジャパン 伊藤忠テクノソリューションズ 岩崎通信機 Insight Edge ウィズデスク UKABU ARアドバンスドテクノロジー AI Shift エアアイスクエア エイ・ピーコムネット	エクレクト エス・アンド・アイ SCSK SCSK サービスウェア NTT テクノクロス NTT ドコモビジネス NTT ビジネスソリューションズ NTT マーケティングアクティブ エヴリック オーディーエス OKI OKI ソフトウェア oVice オプテージ OrangeOne カ カラクリ かんてん CS フォーラム キグワークスクロスアイティ キブリー キヤノン IT ソリューションズ キューアンドエー	協栄産業 KYUNG JIN ELECTRON キリンビバレッジ キンドリルジャパン Claris International KDDI KDDI ウェブコミュニケーションズ KDDI ビジネスソリューションズ Korea 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 三協エアテック CAC identity 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 ジェイエムエス・ユナイテッド ジェイドコーポレーション Gen-AX	ジェネシスクラウドサービス シスコンシステムズ SHIFT PLUS ジンテック スーパーコミュニケーションズ スカラコミュニケーションズ スターシステムズ スタジアム STANDS Standard AI Sprinklr Japan SalesNow 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 ソフター ソフトバンク 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 DAIKO XTECH タカコム タグジャパン チャットプラス Channel Corporation 都築電気 DATAZORA TIS テクマトリックス Tetherfi テックタッチ 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 Twilio Japan ドックファイン トゥモロー・ネット トランスコスモス ナ ナイスジャパン	長塚電話工業所 日本アバアイ 日本 HP 日本コンタクトセンター協会 日本ティール・エヌ・エス 日本ブレケケ 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 ネオジャパン ハ PKSHA Technology パーソルビジネスプロセスデザイン パーチャレックス・コンサルティング PR TIMES P&W ソリューションズ ビーウィズ ビデオタッチ VOC AI 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 ブライシス	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 FlashIntel Japan Beta ベクスト ベリントシステムズジャパン ベルシステム 24 Helofeel VOICECYBER Vonage Japan 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 三菱電機デジタルイノベーション ミライト・ワン・システムズ メディア 4u メディアリンク MONO BRAIN モビルス	ヤ ユーザーローカル ラ RightTouch LINE WORKS ラクス 楽天モバイル リードプラス リザープリンク リンク RevComm ログイット ロジカル・アーツ ワ ワイドテック
---	---	---	---	--	--	--	---

(50 音順、社名・団体名は 2025 年 11 月現在)

図2 事例&ソリューションセミナー13日・14日(1/2)

テックマトリックス O から始める FAQ 活用生活 ~ 「FastAnswer」が開く生成 AI への道~	KDDI/セールスフォース・ジャパン CRM×生成 AI×RCSが変えるコールセンターの新常識!	KDDIウェブコミュニケーションズ Google AI×LINE 連携! 進化するコンタクトセンター「UJET」	Claris International ローコード x AI で実現する現場発の業務改善とシステム活用の新しいカタチ
エーアイスクエア 生成 AI 時代のコンタクトセンター戦略 - 生成 AI が変える未来 -	ベリントシステムズジャパン Verint が示す AI×CX の勝ち筋 - 前年比 12% 成長の理由とは? -	CENTRIC/ES ジャパン 「声」でわかるメンタル予兆: 生産性も上げる新しいコンタクトセンターの働き方	アクセラテクノロジー カスタマーサポート業務はこう変わる! AI 活用を業務シーン別に徹底解説
Gen-AX/ソフトバンク 自律思考 AI が拓く、コンタクトセンターにおける新しい顧客接点の形	Vonage Japan 音声回線のクラウド化で AI×オムニチャネルの次世代 CX を提供	Sprinklr Japan/アルファコム CFM・SNS・コールデータをつなぐ、次世代 VoC マネジメント	アビームコンサルティング 「AI 主導」で再設計する 次世代型コンタクトセンターとは
Kore.ai Japan 自律型 AI エージェントでコールセンター業務を革新的に改善した企業に学ぶ	VideoTouch/かんぼ生命保険 EX を高める教育革新 — かんぼ生命保険と考える生成 AI × コンタクトセンターの新しい形	トゥモロー・ネット コンタクトセンターはマルチ AI エージェントの時代へ! 真のオムニチャネルの実現方法とは?	PKSHA Technology 生成 AI 時代の問い合わせ削減を徹底解説 ~ 顧客の自己解決を最大化する「AI FAQ Assistant」~
ジェネシスクラウドサービス AI でレベルアップするカスタマーサポートの顧客体験と従業員体験 ~ Genesys Cloud の AI 機能	ベルシステム 24 コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の最前線 ~ 革新的なナレッジ生成手法とは? ~	ソフトフロントホールディングス LLM×RAG を活用したボイスボットによる CX 革新! 顧客対応進化とリスク、企業が行うべき運用・対策は?	Sprinklr Japan/アルファコム AI エージェントとコパイロットで変わる CX 戦略 — Sprinklr が描く次世代の顧客体験
ServiceNow Japan 顧客体験をひとつにする AI コンタクトセンター — ServiceNow CRM × AI エージェントで実現する未来	アルティウスリンク 消費者 3,000 人の調査結果からみるお客様の「本音」今取り組むべきコミュニケーション戦略とは	シスコシステムズ AI と人が共創する顧客体験 シスコの Webex AI Agent が変えるコンタクトセンター	Zendesk コンタクトセンターの新たな価値を創出! AI×自動化がもたらす売上・体験向上の両立とは
ナイスジャパン 生成 AI は何を変えたのか? 今、考えるべきオペレーターと AI の協奏とコンタクトセンターの現在と将来	SBI証券/RightTouch オペレーション改革から人材価値の最大化へ ~ SBI証券が挑む AI 時代のコンタクトセンター変革~	エス・アンド・アイ 現場が主役! AI エージェント時代のナレッジ運用 ~ 使う・貯める・学ぶサイクルで実現する業務効率化~	NTTマーケティングアクト ProCX 失敗事例から学ぶ! 生成 AI 導入の落とし穴と成功への道 ~ 導入検討から運用定着までのリアルストーリー~
アドバンスト・メディア 現場をおいていかない! AmiVoice で始めるコンタクトセンターの AI トランスフォーメーション	ビーウィズ AI×顧客接点の最適解とは? ~ センサー責任者が押さえておきたい CX デザインと導入成功事例~	モビルス 「コンタクトセンターにおける生成 AI 活用 Phase II」 「点」から「線」へ。コンタクト運用フローの改革	楽天モバイル なぜ楽天は「AI ファースト」でコンタクトセンターを変革できるのか — 楽天市場で稼働する AI IVR 活用事例
リンク 【AI 利用の現実解】「カスタハラ対策で離職防止」 「有人対応 50%削減」 センター運営が「ワンランクアップ」した【AI × CTI の成功事例】	ウィズユー/スタジアム SV・評価担当者必見! AI 対応モニタリングで本当に実現できる応対改善と成果【特別セッション】いま求められる「顧客満足」とは?	SCSK/SCSK サービスウェア オールインワン基盤で CX 改革を推進、パナソニック空調社様事例 & チャンネルを選べる CX 最適化ソリューションのご紹介	日本ディー・エヌ・エス 音声 DX の未来: 企業ブランド表示による新しい顧客体験と応答率向上、AI 活用によるコールセンター音声セキュリティ強化
プラスアルファ・コンサルティング/LINE ヤフー 生成 AI による顧客ニーズの見える化、応対品質の改善と生産性向上の取組み	パーソルビジネスプロセスデザイン/ハイウエア FAQ の悩みを解決! 顧客体験を向上させる方法	横浜銀行/富士通/ジェネシスクラウドサービス 横浜銀行と考える次世代コンタクトセンター戦略 ~ DX 推進における挑戦と展望~	ブランニューデイ/リンク/プライシス 2,000 人が入学する「BIZTEL 大学」特別フォーラム「カスタハラ対策・離職防止・採用難・SV 負担」を解決するコールセンター教育体制
ジーバーコミュニケーションズ/JTB グローバルアシスタンス/ナイスジャパン 【パネルディスカッション】 JTB グローバルアシスタンス様の未来への挑戦 ~ 顧客体験を向上させるコンタクトセンターとは? ~	A R アドバンストテクノロジー/OPERA/ツーリストインナーナショナルアシスタンスサービス 徹底議論! コンタクトセンターの無人化で得るもの、失うもの ~ AI 時代の最適解を探る~	ベリントシステムズジャパン/日本アバイア/伊藤忠テクノソリューションズ 「革新と継続」の CX 戦略: Avaya Infinity × Verint AI × CTC 現場力を	テックタッチ AI が変えるコールセンターの未来 一次世代 VOC 分析で実現する効率化と迅速な意思決定

(順不同)

また「マネジメントの『磨き方』『育て方』」、2日目は「CXの進化」をテーマとして、密度の濃い議論が展開された。
「5年後のコンタクトセンター研究会」セッションでは、マネジメント、ソリューション/サービ

ス、ストラテジーの3分科会が、それぞれパネルディスカッションを実施。「カスタマーハラスメント対策」や「AI エージェント」「CX」について展望した。
編集部が主催するウェビナーのオフライン版を銘打った「ネクス

ト・コンタクトセンター・サミット in 池袋」セッションは、3講演を実施。「離職抑止」「顧客理解」「顧客対応の『自動化』『効率化』」をテーマとして、先進事例を披露した。
特別講演「ベストプラクティスに学ぶ」では、2025年の「コンタ

図3 事例&ソリューションセミナー13日・14日(2/2)

テックマトリックス 生成 AI の力を現場で活かす! 課題を乗り越えた3つの実践事例を徹底解説	トゥモロー・ネット CX 新時代! 顧客対応に CX 視点で AI エージェントを活用する方法とは?	東武鉄道/ユーザーローカル チャットボットが DX 推進の契機に ~ 東武鉄道お客さまセンターの取り組み~	Twilio Japan 対話型 AI で実現する次世代顧客コミュニケーション戦略
カラクリ オペレーターが AI トレーナーになる日 — 人材価値を高める次世代 CRM	Gen-AX コンタクトセンター×生成 AI — 知識資産=データ活用で価値創造	OKI AI コンシェルジュで新たな顧客価値を創造 OKI が提唱する次世代の CTI!	CAC identity 声の印象まで評価できる! 感情解析 AI による品質チェックの新しい形
Kore.ai Japan 自律型 AI エージェントでコールセンター業務を革新的に改善した企業に学ぶ	ベルシステム 24 CX 成功の鍵! 音声基盤でこれからのコンタクトセンターはどう変わる?	アルファコム 【事例で学ぶ!】現場に根付くカスタハラ対策と録音・認証一体型ソリューション活用術	ギグワークスクロスアイティ 2026年、コンタクトセンターの1日はこうなる! ~ CRM×AI で見えた AI 導入の成功・失敗の分かれ道~
PKSHA Technology 専門家が事例で解説! 音声 AI 導入・定着へのミフィケーションで楽しく働けるセンターへ	オブテージ コール評価の「モヤモヤ」を解消! AI とグーミフィケーションで楽しく働けるセンターへ	電通総研 AI エージェントを「導入する」から「活かす」へ コンタクトセンターにおける AI エージェント活用の成功ポイントとは	ベルシステム 24 ヒトと AI の融合による次世代型コンタクトセンター運用モデル「Hybrid Operation Loop」
アイアクト 盛りだくさんでわがまま? 音声認識・FAQ・対応履歴・コールログに AI 導入でオペレータースキルを支援	アンドエスティ HD/エクレクト アンドエスティ HD 社登壇! Zendesk × エクレクトで実現した有人対応 44% 効率化と「人が活きる」CS 改革	ソフトフロントホールディングス 生成 AI で進化する! ボイスボット「Chommu」が創る新しい顧客対応のカタチ	メディアリンク/ソフトバンク 離職率低減を叶えるカスタハラ対策! 「SoftVoice」での「守り」と、顧客の自己解決を促す「攻め」の AI 戦略
ナイスジャパン 生成 AI は何を変えたのか? 今、考えるべきオペレーターと AI の協奏とコンタクトセンターの現在と将来	ServiceNow Japan なぜ、あなたの会社の顧客体験は「分断」されるのか? CRM サイロを破壊する AI センターの未来	アルティウスリンク 一音声認識を単なる書き起こしで終わらせない! 新人育成が変わる・品質が見える 現場が変わる音声認識×生成 AI	LINE WORKS 【迷わず進める!】コールセンター AI エージェント導入の具体的なロードマップとファーストステップ
パーチャレックス・コンサルティング トップフォーマーを「まるっと」再現し拡張、デジタルクローンが切り拓く AI エージェントの最前線	ビーウィズ システム導入の成功と失敗の分かれ道! 見落としは避けたいポイントに気づくためのシステム導入プロジェクトガイド!	ジェーシービー/RightTouch MyJCB で実現するパーソナライズサポート ~ 顧客ファーストの体験設計とデータ活用~	RevComm 「自動化」と「心に寄り添った対応」はどまで両立できるのか? AI と人が共創する、これからの働き方とは
ギブリー/カインズ カインズのコンタクトセンター改革 AI エージェント活用による ACW 削減と VoC を活かした売上貢献への取り組み	アドバンスト・メディア ボイスボット活用最前線! 手軽に始められるボイスボットと生成 AI 連携で実現する自動化・効率化と顧客体験	Claris International ローコード開発ツール「Claris FileMaker」と「Vonage API」連携で実現する効率化の顧客対応	フライル AI で実現する次世代お客相談室の作り方 ~ AI エージェント導入による VOC 分析の高度化、ACW 削減~
AI Shift AI 先進企業サイバーエージェントグループが目指す、UX 特化ボイスエージェント ~ どうされました? から始まる自動対応~	プラスアルファ・コンサルティング データに基づく課題特定と実践的なロールプレイングによる応対品質向上施策 ~ 生成 AI を活用したオペレーター育成メニューのご紹介~	日本電気/ジェネシスクラウドサービス 【デモ・事例あり!】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 ~ AI を活用した NEC × Genesys での実現性	SBI いきいき少額短期保険/モビルス 生成 AI 活用のリアルとノウハウ公開、現場 SV が語る! 従来の壁を破る生成 AI ボイスエージェントの真価 ~ シニア顧客の課題解決法~
ベリントシステムズジャパン/日本アバイア 「止まらない進化」を支える鉄壁の CX 基盤: Verint AI × Avaya Infinity の実力	キンドリルジャパン/日本マイクロソフト Microsoft とキンドリルが描く、AI エージェントによる業務変革と CX の進化	ジェネシスクラウドサービス/三井情報 ジェネシス社に聞く、コンタクトセンター業務課題の解決に向けた Genesys AI 活用の最前線	パナソニック エンターテインメント & コミュニケーション/RightTouch 電話も Web も「一気通貫」生成 AI で変わるパナソニックの顧客対応 ~ 顧客体験から業務改善までの新しい循環~
日本アバイア/ナイスジャパン/エクレクト/リンク コンタクトセンター向けソリューションプロダクトピッチ ~ コミュニケーションを司る「プラットフォーム」の選び方~	SHIFT PLUS/コミュニケーションビジネスアヴェニュー なぜ、あのセンターは成果を出せるのか? プラットフォーム活用×現場運用が成功法則の鍵となる	かんてん CS フォーラム/ジェネシスクラウドサービス 関電グループのクラウド PBX ケーススタディ! 15年間のクラウドコンタクトセンターシステム実例を学ぶ!	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 Genesys × Salesforce の現在地点とこれから ~ 「OpenCTI」から「Service Cloud Voice」活用へ~

(順不同)

クトセンター・アワード」最優秀部門賞、オフィス環境賞の受賞企業によるベストプラクティスの解説、「カスタマーサクセス成功の法則」の検証、現場主導型の IT 活用事例の解説、編集長(当時)の矢島竜見による「コールセンター白

書 2025」における調査データの読み解きが行われた。
このほか、展示会場内では出展企業による事例&ソリューションセミナーが多数、開催された(図 2、3)。また、日本コンタクトセンター協会は、東京学芸大学、コ

ールセンター業高齢者雇用推進委員会、高齢・障害・求職者雇用支援機構や、複数の支援企業などと共同で、シニア人材雇用について 2つのセッションを行った。
次ページから、各講演・講座について詳述する。