

生成 AI 活用の真価は CX 変革にあり！ 顧客体験高める提案に関心集まる

生成 AI／AI エージェントの進展により顧客接点は大きく変わろうとしている。5月27日・28日に開催された「コールセンター／CRM デモ&コンファレンス2026 in 大阪」でも、多数の最新 AI ソリューションが紹介された。昨年までは人手不足を背景に業務効率化・生産性向上が注目されたが、今回は顧客体験をいかに変えていくかを強調。さまざまなデモンストレーションやセミナーを通じて「CX 変革」が訴求された。

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2026 in 大阪」が5月27日・28日の2日間、大阪市のマイドームおおさかで開催された(実践研修講座は26日・27日に実施)。関西地区での本イベントは今年で19回目。

今回の総合テーマは『「AI×人」で描く新・顧客体験 成果を生むコンタクトセンター最前線』だ。AI 技術を単なる業務効率化・生産性向上のツールとして利用するのではなく、AI 活用を前提に組織・業務・人材・顧客接点などを見直し、

再設計していく。これにより新たな顧客体験(CX)を生み出し、企業価値を高めていく。今後、コンタクトセンター／CS部門が担うべき役割や価値の革新について、イベント全体を通して強調された。来場者数は2日間で約2900名(併設展と合わせて3800名超)にのぼり、IT 投資による業務改革への気運の高まりが感じられた。

76社中61社が「AI」訴求 今後の顧客接点のあり方を提示

展示会では過去最多の76社が出展(図1)。昨年に続き2フロアで開催となり、ハード／ソフトウ

エアベンダー、AI ベンチャー、SI、BPO ベンダーなどが集結。コンタクトセンター・プラットフォームから音声ソリューション、Web サポート支援ツール、チャットボット／ボイスボット／AI オペレータ、CRM／顧客管理システム、FAQ／ナレッジシステム、データ分析ソリューション、電話機／ヘッドセット、運用支援まで、幅広い製品・サービスが並んだ。今回、AI 関連ソリューションを訴求したのは61社と、約8割にのぼる。各社主力製品に生成 AI／AI エージェントなどを組み込んだ最新ソリューション&サービスが多数紹介された

図1 出展社・団体一覧

ア IVRy アクセラテクノロジー アドバンスト・メディア アトラス情報サービス Algoage アルティウスリンク アルファコム InterX エーアイスクエア エクレクト 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ト ProCX オプテージ	ギブリー KDDI ゴーガ コミュニケーションビジネスアヴェニュー	タ TACT Channel Corporation T&I Net Communication テクマトリックス テックタッチ Twilio Japan トゥモロー・ネット	船井総合研究所 プライシス フライル Helpfeel VOISYS VoiceCyber Vonage Japan
カ カラクリ かんでんCSフォーラム ギグワークスクロスアイティ	サ ServiceNow Japan CAC identity GN オーディオジャパン ジーネクスト 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 スカパー・カスタマーリレーションズ スタジアム Sprinklr Japan セールスフォース・ジャパン Zendesk 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	ナ ナイスジャパン 長塚電話工業所 日本アバイア 日本 HP 日本ブレケケ	マ メディア4u モビルス
		ハ PKSHA Technology バーチャレクス・コンサルティング ビーウィズ VideoTouch VOC AI フォーカルポイント	ラ RightTouch LINE WORKS ラクス 楽天シンフォニー 楽天モバイル リンク RevComm ロジカル・アーツ

(全76社・50音順)

図2 事例&ソリューションセミナー一覧(27日)

スタジアム 応対評価×AIは、次のステージへ 音声選定からフィードバックまで 丸ごと自動化する新発想	IVRy 応答率50%→99%、解約率6割削減。AI IVRが解決する「品質vs効率」のジレンマ	NTT マーケティングアクト ProCX 最新の生成 AI 導入事例を踏まえた「生成 AI×ヒトで築くコンタクトセンター」への変革の進め方	メディア4u AI 時代、音声だけでは終わらせない——SMS・RCS まで含めた顧客対応 DX の最適解
Twilio Japan／AI Shift 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 “人を助ける AI” から “AI を支える人” へ——コンタクトセンター工業化の新常識	PKSHA Technology AI エージェントが可能にする理想的な問い合わせ導線の構築方法とは	Zendesk 現場主導で即時解決を加速！「自己学習型 AI コンタクトセンター」の実践ガイド
ServiceNow Japan 問合せから「解決」まで——業務の隅々を動く AI エージェントが、CRM を一歩先へ。	江崎グリコ／ゴーガ 江崎グリコ株式会社と考える、顧客接点の新戦略！ 地図の活用で購買を促す、次世代の対応 DX と営業変革	トゥモロー・ネット コールセンターはマルチ AI エージェントでどう変わる？ ～実装して見えたリアルと課題～	モビルス AI は「記録」から「洞察」へ——次世代コンタクトセンターを創る文字起こし・要約の進化
ソフトフロントホールディングス 生成 AI ボイスボット導入で失敗しないために：任せていい業務・NG 業務と運用設計の実践知	ナイスジャパン コンタクトセンターに AI の導入は必要なのか？ ～今、あらためて考える AI 導入による可用性と将来性～	テクマトリックス 現場の負担激減！ 音声認識×生成 AI による顧客対応全体効率化からデータ活用まで解説	ビーウィズ AI 活用「足踏み」の正体とは？ ～実運用に乗せ、現場へ真の成果をもたらすための最短手順書～ [5/27]
CAC identity 自動化のその先へ——自動応対評価を“成長”と“品質”に変えるラストワンマイル	アドバンスト・メディア オペレータはお客様とのコミュニケーションに集中！ AmiVoice で実現する“無意識”の AI 活用	ロート製薬／RightTouch 200 万人の「声なき声」を宝に変える。ロート製薬が QANT シリーズで挑む、AI 時代の“ハード”ある顧客体験とは？	アクセラテクノロジー ナレッジ×AI で、対応を支える。人を育てる。問い合わせを減らす。 AI を戦力に変える「ナレッジ×AI」実務活用セミナー
アルティウスリンク カスタマーサポートはどう変わる？ 消費者調査と最新事例で学ぶ AI エージェント時代を見据えた顧客体験価値の作り方	リンク AI 活用 ～正解への近道～ 後処理時間“ゼロ”・有人対応“50%削減” カスハラ対策“義務化”への備えと、人手不足を解消する「AI×CTI」の成功事例	SCSK／SCSK サービスウェア 「まるで人間のよう！」 Gemini Live API で実現するボイスボットと AI 時代のコンタクトセンター運用を最適化する分析サービス	DMM.com／オーナーズエージェント／Algoage 「AI エージェントは、効率化だけじゃない。現場のホスピタリティまで引き出す。」～本番運用から見た、生産性も顧客体験も諦めない AI との向き合い方～
Vonage Japan／KDDI ウェブコミュニケーションズ 電話の向こうに AI がいる未来——Vonage が変わる常識	パナソニック デジタル／ジェネシスクラウドサービス パナソニックグループに学ぶ：Genesys Cloud と AI で実現する業務改革と効率化	<特別企画：プロダクトピッチ～プラットフォーム編～> シスコシステムズ／SCSK／エクレクト 音声からチャットまでコミュニケーションを司る「プラットフォーム」の選び方	<特別企画：プロダクトピッチ～AI エージェント編～> シスコシステムズ／ナイスジャパン／日本アバイア 自動化、CX 向上を加速する「AI エージェント」の選び方

(順不同)

ほか、デモンストレーションや事例セミナーなどを通じて、AI 時代の顧客接点のあり方が示された。

とくに強調されたのは「顧客体験の変革」だ。AI と人のハイブリッド体制で顧客1人ひとりに寄り添った対応を実現する。例えば、定型的な問い合わせや手続きはチャットボットやボイスボット(AI オペレータ)が24時間いつでも対応し利便性を高める。人の判断が必要な複雑な用件であれば、有人オ

ペレータが AI の支援を受けながらスムーズに対応する。電話や SMS のアウトバウンド機能によるプロアクティブなサポートも重要だ。AI により適切なタイミングと手段で顧客アプローチを実践していく。顧客対応の場面ばかりではない。Web 上の顧客行動や問い合わせ音声・テキストなどの VOC を集計・分析し、製品・サービスの問題抽出から改善につなげる。潜在ニーズを探り、新たな製品・サービス

を生み出すことも重要な施策だ。

人材育成にも生成 AI は活躍する。AI ロールプレイングは新人育成・早期戦力化に貢献。対応品質自動評価は、全量評価と適切なフィードバックでセンター全体の対応品質の底上げを実現する。個々のオペレータに適切なオンデマンド研修を提示し、自己研鑽を促すなども、今後は必要になってくる。

展示会では、コンタクトセンター／CS 部門のあらゆる業務に対し、AI 活用を前提に再設計を行い、いかに顧客体験を高度化し企業価値を高めていくかが訴求された。

顧客対応の自動化、後工程を含むオペレーション支援など、一連



図3 事例&ソリューションセミナー一覧(28日)

スタジアム 応対評価×AIは、次のステージへ 音声選定からフィードバックまで 丸ごと自動化する新発想	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を活かした売上向上への取り組み~	InterX 機会損失ゼロ×CPO半減 ~AIオペレーターが変える通販CSの収益構造~	オブテージ 楽しく働き、自己成長できるセンターへ AI×ゲーミフィケーションが変える応対品質評価
RevComm 人手不足に「質の向上」に変える逆転の発想——音声解析AIで顧客接点を「収益」に変える方法	ロート製薬/テックタッチ ロート製薬様に学ぶ、AIをフル活用したアフターコールワーク削減や顧客インサイト分析基盤構築	フライル AIがつなぐコンタクトセンター変革 ~ VOC分析、品質改善、リスク検知、ACW削減まで丸ごと解決~	PKSHA Technology 3年後の音声AI活用は、こうなる。~進化する音声AIが切り拓く未来と、最初の一手~
エーアイスクエア 音声認識はオペレーションのデファクトスタンダードに——会話内容を元にAIエージェントでユーザーのCXを実現——	エクレクト システム導入だけでは効率は上がらない Zendesk800社支援で見えた運用設計とAI活用の最適解	Gen-AX コンタクトセンター×AIエージェント、どこまで任せられるか ~ソフトバンク発 Gen-AXが語る、期待と現実~	楽天モバイル 電話コストも劇的に削減! 楽天モバイルのDX戦略とは ~オフィス電話とコールセンターの統合で実現する生産性向上~
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	ビーウィズ AI活用「足踏み」の正体とは? ~実運用に寄せ、現場へ真の成果をもたらすための最短手順書~ [5/28]	ナイスジャパン コンタクトセンターにAIの導入は必要なのか? ~今、あらためて考えるAI導入による可用性と将来性~	KDDI 通信キャリアの新コミュニケーションサービス「RCS」×AIエージェントによるSMSからの顧客対応進化
メディア4u AI時代、音声だけでは終わらせない——SMS・RCSまで含めた顧客対応DXの最適解	LINE WORKS AIに乗り遅れたくない、でも失敗は怖いセンターがやるべきこと	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	船井総合研究所 【緊急速報】COPC規格が5年ぶりの大刷新! 次世代の顧客体験は「VX」へ。最新規格から見る「最新顧客体験価値(Value)」とは
ギグワークスクロスアイティ 呼量削減からACW短縮・SV支援まで! 現場を救うCRM ~お客様の自己解決からAIによる応対・要約支援、SVのFAQ生成まで一気通貫で効率化する最新運営術。	Algoage PoCで止まるAIエージェント、本番で機能するAIエージェント ~DMMのCS現場で試行錯誤して見えた、本番運用でも活きるAIのあり方~	楽天カード/アルファコム 【楽天カード様登壇】電話からチャットへ、なぜ移行に成功できたのか? チャット比率60%超を実現した“センターTOP”が語る。	西日本シティ銀行/ジェネシスクラウドサービス 通話データが“顧客体験”を変える瞬間 ~Genesys Cloud AIで実現した西日本シティ銀行のVOC活用による業務革新とサービスの進化
トゥモロー・ネット/東京ガスカスタマーサポート 東京ガスカスタマーサポート様が実践! 電話のAI化はどこまでできるのか? ~システム連携で広がるAI活用のリアル~	イオンフィナンシャルサービス/VideoTouch イオンフィナンシャルサービスに学ぶ AI活用時代における コンタクトセンターの新たな役割	パナソニック エレクトリックワークス/RightTouch パナソニックが描く、中長期コンタクトセンター戦略 人×AI×データで実現。次世代CXの実装とは	<特別企画:プロダクトピッチ ~AIエージェント編~> ジェネシスクラウドサービス/ナイスジャパン/Zendesk 自動化、CX向上を加速する「AIエージェント」の選び方

(順不同)

のCSプロセスをサポートする、AIエージェントも複数の企業が展示。企業課題の洗い出しから業務分析・再設計、AIエージェントの実装まで一貫した支援を訴求する、SI、AIベンチャー、BPOベンダーなどに多くの来場者が詰めかけた。

事例&ソリューションセミナー 「生成AI」中心に53講演を開催

会場内では、多数の講演・セミナーが開催された。とくに出席企業による事例&ソリューションセミナーは、2日間で53講演を開催(図2・図3)。このうち47講演が

「AI」に関するもので、自社ソリューションの最新機能の紹介から導入事例まで、幅広く訴求された。AIエージェントに関するものは、10講演あった。

複数ベンダーが同じテーマでプレゼンテーションを行う「プロダクトピッチ」は今年も開催。プラットフォーム編・AIエージェント編の2テーマで両日のべ9社が登壇。限られた時間で自社製品・サービスの最新機能などを紹介した。

イベントでは、コールセンタージャパン編集部企画の基調講演、特別講演、5年後のコンタクトセ

ンター研究会の活動報告会も実施。基調講演は、初日はAI識者・実務者による「AIエージェントが変える次世代CS拠点」、2日目は事例企業による「AI×人が共創するCX最前線」をテーマに開催。特別講演では、コンタクトセンター・アワード2025受賞企業講演、ボイスボット活用術、EX「選ばれる職場づくり」、生成AI活用の社内普及施策など、バラエティに富んだ内容が展開された。

このほか、実践研修講座も開催。各講演・セミナー・講座の様子は次ページより詳しく紹介する。