

高まる「生成AI」への期待 “人”と融合したハイブリッド運営の最適解とは

2023年11月9日、10日の2日間、『コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2023 in 東京』が東京・池袋の文化会館で開催された。今回は新たに、カスタマーサクセス領域のソリューション/サービスを集約した「CS MEDIA」ゾーンを設置、過去最大規模に並ぶ約160社・団体が出展した。展示会場は、「生成AI」関連のサービス/ソリューションが多数並び、来場者の関心と呼んだ。

コールセンタージャパン編集部とインフォーマーマーケット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2023 in 東京」が11月9日、10日の2日間、サンシャインシティ・文化会館(東京・池袋)で開催された(実践研修講座は7日、8日に実施)。

今回は、展示会場を例年の2フロアから3フロアに増設し、過去最大規模に並ぶ約160社・団体が出展、2日間で8349人が来場した。展示会場では熱心に説明を聞く来場者の姿が多く見られた。

本イベントは、「5年後の to be

——」を総合テーマに、展示会と講演を通じてカスタマーサービスやコール/コンタクトセンターのあるべき姿を提示することを目的としている。

今回のサブテーマは、「CX新時代!“AI+人”、ハイブリッドの可能性と限界」。超採用難時代と言われている現在、ITソリューションを活用し、既存のリソースで最高の顧客体験を実現することを喫緊の課題とするセンターは多い。本イベントでも、自動化・効率化を実現する最新ITソリューションのデモンストレーションや

セミナーが多数、展開された。

要約、顧客対応で進む生成AIによる自動化・効率化

展示会場では、各ブースで最新のソリューション/サービスを紹介。とくに昨今話題の中心となっている生成AIは、製品カテゴリを問わず、連携ソリューション/サービスの展示、デモンストレーションが目立った。

生成AIを活用した機能としては、通話を音声認識したデータ、あるいは対話テキストを自動要約し、ACWの効率化・自動化を図



図2 展示会場における生成AI活用の傾向

用途	社数
支援-後処理要約	26
フロント-顧客対応	14
支援-回答案生成	6
バックオフィス-FAQ生成・抽出	6
支援-FAQレコメンド	2
バックオフィス-応対評価	2
バックオフィス-チャットボット学習データの生成	2
バックオフィス-チャットボットフローの生成	2
その他フロント系	2
その他支援系	1
その他バックオフィス系	7

※1社が複数の機能を提供しているケースあり

る「後処理要約」が26件と最も多かった(図2)。次いで多かったのは、チャットボットやボイスボットと連携した「顧客対応(自動応答)」だ。ハルシネーションなどの顧客接点で活用するうえでのリスクについては、各社、保有技術を駆使して抑制・回避を訴求していた。さらにオペレーション支援領域の「回答素案生成」や、バックオフィス領域の「FAQ生成・抽出」など、オペレータあるいは管理者

が目を通して修正可能なプロセスを組み込める用途が多かった。

このほか、「ES向上」を打ち出した展示や、チャットボットの自動テストなどのITによる自動化・効率化によって新たに発生した業務を支援・代行するソリューションも来場者の耳目を集めていた。

今回、新たな試みとして、カスタマーサクセス担当者向けに、「CS MEDIAゾーン」を新設。展示やセミナーを通して、コールセ

ンターとの連携やIT活用によるCX向上を提案した。

DX、AI時代で変化する現場人材の採用・育成

講演は、前年に続き、基調講演、5年後のコンタクトセンター研究会活動報告、特別講演の同時実施でスタート。2日間で約90の講演を実施した。

基調講演は、DX(デジタルトランスフォーメーション)やAI活

図1 出展社・団体一覧

A アイアクト アイアルリンク アイテック版急版神 アイ・ビー・エス・プロ アクセラテクノロジー アグレックス アドバンスド・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 アマゾン ウェブ サービス ジャパン アルファコム EPOS Japan 石渡電気 伊藤忠テクノソリューションズ イマクリエ ELYZA 岩崎通信機 Insight Tech Widsley UKABU (CS MEDIA ゾーン)	ARアドバンステクノロジー 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 SBクリエティブ NEO ネットズエスアイ 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 Cloopen NTTデータ数理システム NTTテクノクロス NTTネクシア NTT東日本 MITシステム研究所 オーディーエス openpage (CS MEDIA ゾーン)	OKI OKIソフトウェア オプテージ Oplus カ カラクリ ギグワークスアドバリュー ギグワークスクロスアイティ キューアンドイー 協栄産業 キンドリルジャパン クアンド (CS MEDIA ゾーン) クラウドユニオン (CS MEDIA ゾーン) KDDI KDDIウェブコミュニケーションズ ゴーガ Kore.ai Japan 高電社 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 コラボス Coltテクノロジーサービス Content Guru サ ServiceNow Japan 再春館システム サイバー・ネット・コミュニケーションズ サクシード サポートデジタル協会 三協エアテック シーエーシー シーエスエム 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 ジェネシスクラウドサービス SHIFT PLUS ジンテック	スーパ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 セールスフォース・ジャパン ZVC JAPAN 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 ソフター ソフトフロントホールディングス タ タカコム タグジャパン タグチャットプラス TIS テクマトリックス テックタッチ (CS MEDIA ゾーン) テンダ 東京エレクトロン デバイス長崎 東芝デジタルソリューションズ 東通メディア トゥモロー・ネット	ナ ナイスジャパン 長塚電話工業所 日商エレクトロニクス 日本アプライ 日本HP 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 ハ PKSHA Communication パーソルプロセス&テクノロジー パーチャレックス・コンサルティング P&Wソリューションズ ビーウィズ PCIソリューションズ (CS MEDIA ゾーン) 日立産業制御ソリューションズ 日立システムズ VideoTouch ファイン・インテリジェンス・グループ 福岡市 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 プラスアルファ・コンサルティング ブロードマインド ベクスト ベリントシステムズジャパン Helpfeel Poetics Vonage Japan マ マーケティングアソシエーション Magic Moment 丸紅情報システムズ 三井情報 ミライエ 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 モビルス	ヤ Yealink Network Technology やすやソリューションズ ユーザーローカル ユニタ (CS MEDIA ゾーン) ラ RightTouch ラクス 楽天コミュニケーションズ リコージャパン リンク レトリバ RevComm ログイット
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(50音順、社名は2023年11月現在)

図3 事例&ソリューションセミナー初日(9日)

テクマトリックス	Vonage Japan	野村総合研究所/ コミュニケーションビジネスアヴェニュー	ナイスジャパン
ツールベンダーに騙されない! コールセンター&社内FAQを劇的に改善する実践例とは	すべての番号を継続利用可能な完全クラウド化音声回線。更にオムニチャネルも実現。	次世代のコンタクトセンターに求められるもの ~「空間共有」によるCX革新~	コンタクトセンターの自己解決を推進するNICE CXone ~事例ご紹介・生成AIへの取組み~ (両日開催)
Insight Tech	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	ソニーネットワークコミュニケーションズ	エス・アンド・アイ
VoCデータ×文章解析AIでお客様の声を価値に変える最新ソリューションと活用事例のご紹介	2024年、コンタクトセンターの1日はこうなる! ~生成AI、音声認識AIがもたらすオペレーション変革	昨対比15%工数削減した事例をご紹介! ソニーの予測AIでコールセンター業務を効率化!	音声認識と生成AIで応対業務に改革を! 進化する音声データ活用術とは?
トゥモロー・ネット	ソフトフロントホールディングス	SHIFT PLUS/SHIFT	楽天コミュニケーションズ
CX視点で考える、失敗しないAIコールセンター構築	組織の全体最適化を図り、成果を生み出すボイスポットの適用を実現する方法とは?	Web自己解決率を上げる!! 圧倒的解像度のVOC分析とUX専門家のUI/UX分析によるまったく新しいコンタクトセンターコスト最適化実現のご提案	「オフィスとコンタクトセンターをシームレスに」 楽天グループが提案する新しいコミュニケーションサービス
エクレクト/サーバーワークス/ アダストリア	スィーパーコミュニケーションズ/ トラムシステム	イマクリエ	ジェネシスクラウドサービス
アダストリア様登壇! カスタマーサービスがつくるwin-winの顧客体験 AWSとZendeskで実現する次世代型コンタクトセンター	【CC運営皆様必見!】顧客コンタクトの多様化時代におけるオムニチャネルの多様性と具体性	生成AIやチャットボットを活用したノンボイスチャネル推進に潜む落とし穴と脱出法のご提案	クラウド型コンタクトセンター・サービス「Genesys Cloud CX」最新機能アップデート
モビルス	ZVC JAPAN	日本アバパイ	アルファコム
電話・ノンボイスの効率化と生成AIの活用で コントラクトセンターの高付加価値サービスの実現へ	AI時代の顧客体験(CX)と従業員体験(EX)の再定義	CX重視への回帰! ビジネスに安心と革新を提供するアバパイの新たなロードマップ ~クラウドの新たな選択肢~	【アクティブサポート×チャット×ボット】で実現する最先端のファンづくりとは? 最新・既存サポートの融合で見えるCX事例をご紹介
アクセラテクノロジー	伊藤忠テクノソリューションズ/ RightTouch/ ジェネシスクラウドサービス	日本マイクロソフト	キンドリルジャパン/ イツ・コミュニケーションズ
FAQ構築とアップデート戦略 ~ナレッジマネジメントでどう変わる?!~	チャネルの壁を超える! Webとコンタクトセンターをシームレスに連携し顧客体験の抜本的改革を実現	マイクロソフトのAI×カスタマーサービス最前線 ~Microsoft Copilot 活用自社事例もご紹介~	ビジネスの成果をあげる顧客体験の変革に必要な取り組みとは ~<イツコム様ご登壇>AIオペレーター及びオペレーター支援の導入事例~
リンク	RightTouch/みずほ証券	ピーウィズ	ServiceNow Japan
まだ改善できる業務があった! 作業時間を70%減した事例とは? 改めて見直す決済業務のイカシカタ	みずほ証券が実践する、KARTE RightSupportを用いた顧客体験向上のためのWebサポートとは	【AIとヒトが織りなすコンタクトセンターの未来像】「安心感」のある次世代デジタル戦略	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
OKI/OKIソフトウェア	アビームコンサルティング	Kore.ai Japan	コラボス
ChatGPTでコールセンターが進化! 業務改善のヒントがココに ~オペレーター一応答前にできること、応答後の効率化などOKIだからできる現場の事例とヒント~	デジタル市場に向けた顧客とつながるカスタマーサービスとは ~AI主導のコミュニケーションでデザインする次世代プロダクトの付加価値創出~	カスタマーエンゲージメントのあるべき姿とは? Kore.ai対話AIが切り拓く徹底的な自動化とCX/EXの最適化	ChatGPTと連携! 録音データから顧客ニーズを可視化しAIで効果的な販促活動を実現
AI Shift	ナイスジャパン	シーエーシー	セールスフォース・ジャパン/KDDI
【生成AI活用】要約自動化「AI Messenger Summary」で「ACW78%」削減	オムニチャネルでの個客分析・対品品質強化を実現するコンタクトセンター分析プラットフォーム NICE NEXIDIA	音声感情解析AI「Empath」を活用したコールセンター運用の最前線! オペレーターと教育に効果を発揮する感情解析DXの事例ご紹介。	電話時間80時間削減、お客様反応率10%向上!! Salesforce Platformから直接SMSが配信できることで変わるお客様とのコミュニケーション

(順不同)

用における先進企業が登壇し、知見を共有した。9日は、LIXIL、リコージャパン、デジタルグロースアカデミアの担当者が、アナリストや戦略策定を担う人財の育成をテーマに意見を交わした。10日は、AIビジネスの第一人者、Eコ

マース/オムニチャネルのプロフェッショナル、大規模センターを有するジャパネットコミュニケーションズ社長が、それぞれの「AIと人材」に対するスタンスに基づいた議論を展開した。5年後のコンタクトセンター研

究会報告会では、ソリューション/サービス分科会、マネジメント分科会、ストラテジー分科会が、活動報告とともに、CX向上や経営貢献を果たすためのコンタクトセンター像を描いた。特別講演は、「コンタクトセン

図4 事例&ソリューションセミナー末日(10日)

KDDIウェブコミュニケーションズ	コミュニケーションビジネスアヴェニュー/ ベルシステム24ホールディングス	ARアドバンステクノロジー	VideoTouch
CCaaSの黒船、UJETがついに日本上陸! スマホファーストな時代の新しいCXを徹底解説	新時代のコンタクトセンターをデザインする ~実用的なAI活用術~	お客様の待ち時間ゼロ(0)を目指す ~Amazon Connectとデータ・AI活用で実現するジェネレーティブなコンタクトセンターとは~	AIと研修を共存した次世代型エフォートレス研修と研修変革成功の法則
トゥモロー・ネット	ゴーガ/ユニ・チャーム	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	テクマトリックス
AI活用は次のステージへ! 次世代のAIコールセンターで実現する、新しいエフォートレスなサポートとは?	【ユニ・チャーム株式会社×GOGA】業務改善、CX向上、オペレーターの育成など、全ての解決のヒントはGoogle Mapsにある!	聴こえる未来: 音声AIの力で変わる新しいコンタクトセンターとは ~生成AI、音声認識、自動要約、FAQ自動生成のCRM活用事例	CRMシステム天国・地獄 ~導入担当SEが体験した成功と失敗~
リンク	アルファコム	Helpfeel	ペリントシステムズジャパン/プライムフォース
ChatGPT時代のコールセンターDXを導く「AI・自動化の実用」に迫る すぐ使えるChatGPT 音声要約・通話分析・音声認識で対応品質・EXを改善	【感情解析】感情を可視化! 心情とクレームを把握。最先端のセンターとは? 離職抑制で働きやすい環境を実現	~ラクスル、くらしのマーケット、銀行等が導入~カスタマーサポートを劇的に効率化できる検索SaaS「Helpfeel」	生成AIでここまで変わる、WFMと対応品質評価の自動化、次世代のコンタクトセンター
NTTネクシア	カラクリ	モビルス	ジェネシスクラウドサービス
最新技術に踊らされない! 最新デジタルCSセンターの向かう未来とは?	生成AI時代のカスタマーサポートで抑えておくべき、唯一無二のこと	センター業務に生成AIはどこまで使える? ~ボイス&ノンボイスで効果を生む利用法の徹底解説~	パーソナライズした顧客体験を生み出す Genesys Cloud CXのAI機能
CCアーキテクト	セールスフォース・ジャパン	OKIソフトウェア/ 日本マイクロソフト	PKSHA Communication
進化するAIチャットボットの品質保証 ~持続的進化を支えるためのカギは第3者AIによるチェック~	「生成AI」と「CRMデータ」、二刀流で実現するSalesforceを活用した新時代のカスタマーサービス	ここまでできる! Microsoftの生成系AIで進化したコンタクトセンターの新たなステージ! ~「要約」だけじゃない、ChatGPT連携したenjoy.CRMⅢとDynamics 365 Copilotを紹介~	なぜ入電削減・満足度向上の成果につながらないのか? 差が出るPKSHA FAQ・チャット最新機能と超実践
富士通/ジェネシスクラウドサービス/ 富士通コミュニケーションサービス	AI Shift	ソフトフロントホールディングス	RevComm
コンタクトセンタープラットフォームのクラウド移行を事例を元に徹底分析! 現場のシステム担当、運用担当がぜひお話しします。	【ボイスボット/チャットボット】生成AIを活用して「オペレーター工数70%以上削減」!	どう使う? どう組み込む? システム側から見たボイスボット導入のポイント	AI活用によるSV業務の効率化 ~負担軽減と成果向上の秘策~
アドバンス・メディア	Zendesk	ログイット	ピーウィズ
音声認識×感情解析×生成AIの可能性! 最新事情とユーザー事例のご紹介	AI・チャットだけじゃない! 顧客接点のデジタル化により進化した、コンタクトセンターのCXとは?	コールセンター向け音声解析ソリューション ~感情解析、業務効率、競合他社との差別化、AI連携など~	あなたのセンターのDX耐性が分かる! コールセンターシステムの導入を成功に導く本日のプロジェクト設計
リンク/プライシス	PKSHA Communication	日本アバパイ	岩谷産業/ユーザーローカル
コンタクトセンター教育の「負のスパイラル」を脱却せよ! -BIZTEL shouinで切り拓く研修DXとChatGPT活用による教育効率化-	ボイスボットの最新活用事例 Webチャネルとの連携で実現するエフォートレスなセルフサービス	CXへのAI利用が進む現在の課題、そして効果的な利用拡大に向けて	電話対応件数を前年比24%削減! アナログ担当者がチャットボットで成果を出した運用のコツ
警察庁/総務省/ 日本ユニファイド通信事業者協会	エーアイスクエア	プラスアルファ・コンサルティング	ServiceNow Japan/ Blueship
電話を使っているだけでコンプライアンス違反に!? 総務省・警察庁・JUSAが解説 ユーザが知るべき通信規制	生成要約サービスQuickSummary2.0が音声認識テキストの活用をドライブする!	No.1テキストマイニングの最新技術を公開 音声認識データを用いたVOC活用の最新事例と全社フィードバック手法をご紹介	成功事例から紐解くコールセンターに必要なプラットフォームのご紹介

(順不同)

ター・アワード」受賞企業によるベストプラクティスの共有、「カスタマーハラスメント対策」をテーマとしたパネルディスカッション、HDI-Japanが実施した「問い合わせ窓口格付け調査」の検証を実施。これに加え、「『顧客ロイヤ

ルティ』丸わかり読本」の著者であるISラボの渡部弘毅氏による出版記念セミナー、「コールセンター白書2023」の発売記念セミナーを開催した。加えて、「音声認識」「チャット/ボイスボット」をテーマとした

「ITの選び方・使い方」セッション、「拡大・継続利用」や「人材育成・スキルの平準化」などのテーマで「カスタマーサクセス」セッションを実施。いずれも多くの聴講者を集めた。次ページから、各講演・講座について詳述する。