

2025年7月3日

株式会社電通プロモーションエグゼ

株式会社電通デジタル

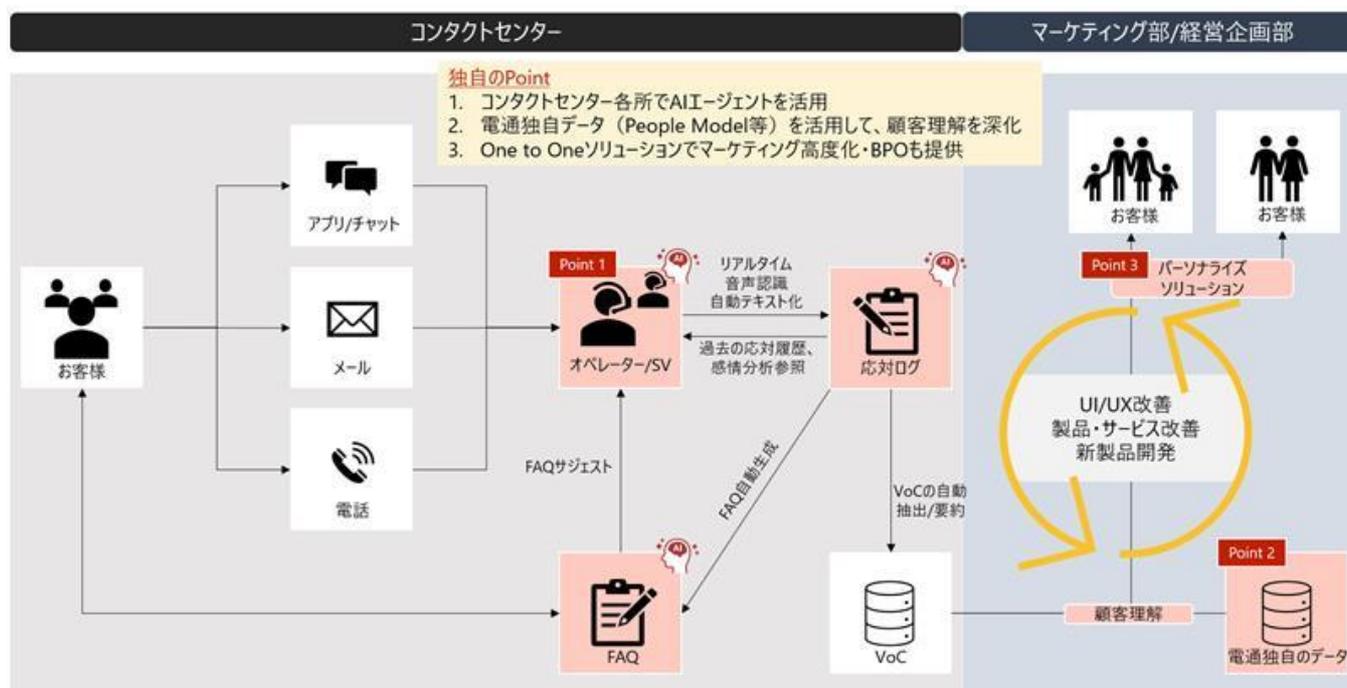
株式会社電通総研

イグニション・ポイント株式会社

国内電通グループ4社、AIで顧客体験を進化させる次世代ソリューション「AI コンタクトセンター」を開発・提供

— AIによる業務効率化のみならず、問い合わせ顧客の体験価値向上・満足度をAIで実装—

株式会社電通プロモーションエグゼ（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：舟橋 由高）と、国内電通グループの3社（株式会社電通デジタル、株式会社電通総研、イグニション・ポイント株式会社）は、2025年5月に発表した「業務効率化」と「価値向上・事業成長」の両輪で、顧客や社会の成長に貢献する独自のAI戦略である「AI For Growth2.0」に基づき、AIで顧客体験（CX）を進化させる次世代ソリューション「AI コンタクトセンター」を開発し、本日より提供を開始します。



近年、顧客接点の多様化と期待値の高まりにより、コンタクトセンターには「迅速かつ的確な対応」「感情をくみ取る共感力」「24時間365日の可用性」「グローバル言語対応」など、従来以上に高度な対応力が求められています。一方で、オペレーターの業務負荷の増大や人手不足、対応の属人化による品質のばらつきといった課題も顕在化しており、これらの解決策としてAIの導入が加速しています。

国内電通グループが提供する次世代ソリューションは、AI と CDP（カスタマーデータプラットフォーム）※1 を活用し、コンタクトセンターの業務効率化にとどまらず、AI エージェントを活用したペルソナ作成（People Model など）、顧客一人ひとりを理解し、より最適化されたパーソナライズド体験の提供を可能にします。これにより、顧客満足度の向上および LTV（ライフタイムバリュー）※2 の最大化を実現します。また、コンタクトセンターで蓄積されたデータをマーケティング活用できるようにすることで、クライアントの事業成長に貢献します。

具体的には、AI コンタクトセンターは次の 4 つのソリューションを提供します。

- ①顧客体験（CX）の飛躍的向上を図るために、AI エージェント活用による 24 時間 365 日の即時対応を実現するとともに、顧客の過去履歴や感情を分析して、パーソナライズされた解決策を提示します。
- ②業務効率と生産性の最大化を図り、FAQ 対応、本人確認、集荷受付などの定型業務を AI で自動化します。音声認識による通話内容のリアルタイムテキスト化と要約、応対履歴の自動生成などにより、後処理時間の短縮を実現します。
- ③オペレーター体験（EX）の強化に向けて、ナレッジマネジメントとリアルタイムガイダンスにより、スキルの平準化を図ります。これにより、新人教育の効率化とスキルアップ、また感情分析によるストレス検知と離職率の低下を実現します。
- ④コンタクトセンターで蓄積されたデータをマーケティング部門と連携・活用することで、顧客インサイトを深め、より精度の高いパーソナライズに向けた提案を行い、顧客体験向上と満足度アップを図ります。

<各社の役割>

 Ignition Point
AIを活用したコンタクトセンターの戦略実績

 電通総研
コンタクトセンターシステムの戦略実績

 DENTSU DIGITAL
デジタルマーケティングに関する専門性

 dentsu promotion exe
豊富なマーケティングBPO実績

国内電通グループは、AI コンタクトセンターによる「自動化」だけでなく、人間の判断力や共感力を引き出す「拡張」としての AI 活用を重視しながら、各種ソリューションの開発を進めています。今後も、AI と人間の最適な協働モデル、データに基づく戦略的意思決定、顧客接点全体の統合とオムニチャネル化などの高度化・進化を図ることで、クライアントの持続的な成長と企業価値の向上に貢献していきます。

※1 顧客データを統合・管理し、マーケティングや顧客対応に活用するためのプラットフォーム。

※2 顧客生涯価値。1 人の顧客が企業にもたらす累計利益を示す指標。



国内電通グループは“人間の知（=Intelligence）”と“AI の知”の掛け合わせによって、顧客や社会の成長に貢献していく独自の AI 戦略「AI For Growth」を推進しています。

AI For Growth については、以下ウェブページをご確認ください。

https://www.dentsu.co.jp/lab0/ai_for_growth/

以上

<リリースに関するお問い合わせ>

株式会社電通プロモーションエグゼ
経営戦略本部 高橋・成山

MAIL : kouhou@dentsu-pme.co.jp

<本サービスに関するお問い合わせ>

株式会社電通プロモーションエグゼ
カスタマーサービス本部 小澤

MAIL : ozawa-tetsuji@dentsu-pme.co.jp