

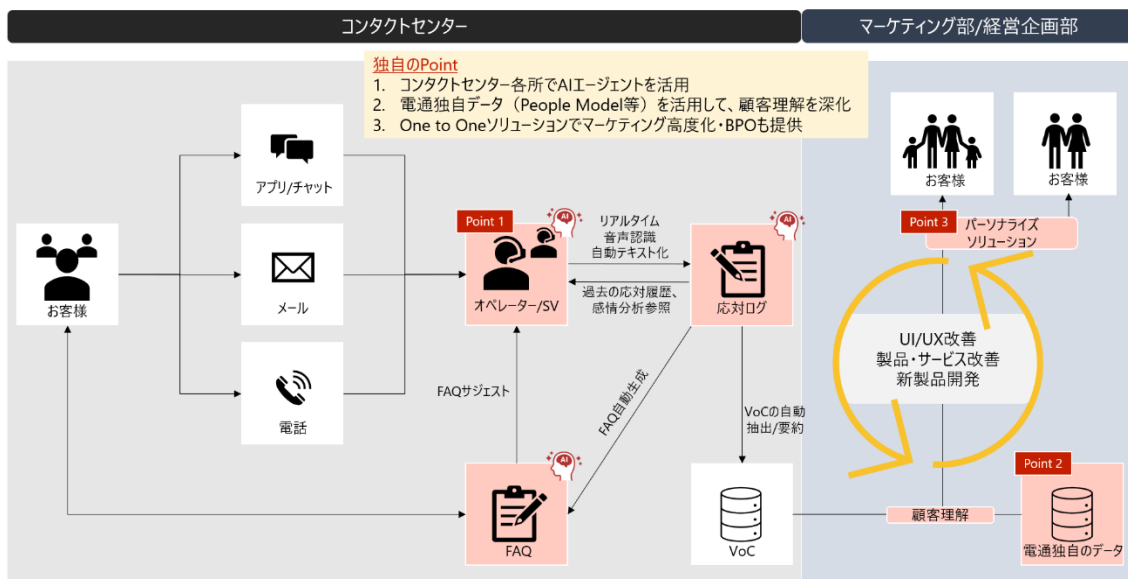
2025 年 7 月 3 日

株式会社電通デジタル

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・提供開始 －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・満足度向上を実現－

国内電通グループの 4 社（電通デジタル、電通総研、イグニッション・ポイント、電通プロモーションエグゼ）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、コンタクトセンターを起点とした AI 活用により顧客体験（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。

<「AI コンタクトセンター」概要図>



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性」「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担の増大や人材不足、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「AI コンタクトセンター」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、顧客一人一人に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施策に活用できるようにすることで、クライアント企業の事業成長に貢献します。

具体的に、「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 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、顧客の過去の問い合わせ内容や感情を分析して、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、またオペレーターの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 「AI 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、顧客インサイトの理解を深め、より精度の高いパーソナライズ提案を顧客に行い、CX 向上と満足度アップを図ります。

<各社の役割>



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、今後もソリューションの開発を進めてまいります。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、クライアント企業の持続的な成長と企業価値の向上に貢献していきます。



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/labo/ai_for_growth/

※1：CDP とは、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：LTV とは、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

以 上

＜電通デジタルについて＞ <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

北川・宮本 Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル データ&エンゲージメント部門

西本・須山 Email : dd_ml_de_xst@group.dentsu.co.jp