

報道関係者各位

2025年1月14日

KDDI、約9,000席のコンタクトセンターにGenesys Cloudを採用

～大規模なコンタクトセンターをクラウド化し、AI活用と高度化を推進～

東京 — 2026年1月14日 — 人工知能（AI）を活用したエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバル・クラウド・リーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下ジェネシス）は、KDDI株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長CEO：松田 浩路、以下KDDI）がエクスペリエンス・オーケストレーション・プラットフォームとしてGenesys Cloud™を採用したことをお知らせします。

今回の導入は、KDDIが提供する個人・法人のお客さまからの問い合わせ窓口を対象とし、合計で**約9,000席のコンタクトセンターを順次クラウドへ移行する大規模な変革プロジェクト**となります。

KDDIは、長年利用してきたオンプレミス型のコンタクトセンター基盤からGenesys Cloudへ移行を進めており、**全国のコンタクトセンター環境を刷新**します。これにより、ハードウェア保守・更改作業の削減、対応効率の向上、新機能の展開スピードを加速させることができます。また、将来的なAI活用や高度化を見据えた柔軟な基盤の構築につながり、KDDIのカスタマーエクスペリエンス（CX）変革をさらに促進します。

導入背景と狙い

従来のオンプレミス環境では、以下のような課題が生じていました。

- 老朽化に伴う機器交換対応の負荷
- 既存システムを理解する専門エンジニアの確保の難しさ
- 追加開発・保守にかかる作業負荷
- 新たなテクノロジー活用にリソースを割きにくい環境

KDDIは、AIを活用したコミュニケーション支援、応対品質向上、高度な分析基盤の構築など、CXの進化を重点領域に掲げています。これらを実現するため、クラウド化が不可欠であると判断し、Genesys Cloudの採用に至りました。

Genesys Cloud採用の主な理由

- 大規模コンタクトセンターでも柔軟に対応できる機能性と実績

国内最大級となる約9,000席のコンタクトセンター移行において、柔軟な設計・設定が可能であること、また大規模導入の実績を持つ点が評価されました。

- **2 リージョン構成（東京・大阪）による冗長化への対応**

Genesys Cloud のマルチリージョン構成（東京・大阪）の利用により、BCP の観点でも高い可用性を実現できます。

- **API を活用した拡張性と内製化支援**

KDDI では AI 活用を含むシステム内製化にも注力しており、Genesys Cloud の豊富な API やエコシステムは独自開発や将来的な拡張を可能にします。

- **電話番号移行を含む移行制約の少なさ**

既存回線を利用する KDDI の環境において、移行時の制約が少なく柔軟な移行が可能である点も採用理由となりました。

今後の活用計画について

KDDI では、Genesys Cloud 導入後、以下の AI 活用を段階的に検討しています。

- **Genesys Agent Copilot の検証・導入**

難易度の高い専門用語の応対など、履歴作成に負荷が高い業務に対し、応対ログの要約・自動生成や回答支援を行い、コミュニケーション支援の高度化を図る。

- **Genesys Cloud Copilot 等の活用によるマネジメント支援**

応対内容の要約やリアルタイムモニタリングの負荷軽減を図り、管理業務をサポートする。

- **顧客向け AI の導入検討**

自動応答の高度化により、業務効率や顧客満足度の向上を目指す。

- **AI 分析によるコンタクトセンター運営の最適化**

応対履歴などのデータを AI で分析し、コンタクトセンター運営の高度化につなげる。

加えて KDDI は、今回のプロジェクトで得られるコンタクトセンター運用のアセットやナレッジを、自社内の高度化に留めず社外にも提供し、外販ビジネスとして発展させていく方針を掲げています。

KDDI 株式会社 コア技術統括本部 情報システム本部 副本部長 大村 健太郎は次のように述べています。

「KDDI は、お客さま体験価値最大化と事業成長を目指し、大規模コンタクトセンター基盤刷

新プロジェクトに取り組んでいます。Genesys Cloud 導入を通じて、応対品質や顧客満足度の向上だけでなく、コミュニケーター業務の高度化や内製開発によるサービス提供スピード強化など、自社オペレーション全体の競争力向上を図ります。今後もジェネシスクラウドサービス様とともに、お客さまと社会へ新たな価値創出に挑戦してまいります。」

ジェネシスクラウドサービス株式会社

代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチャーは次のように述べています。

「国内でも最大規模となる KDDI 様のコンタクトセンターに Genesys Cloud を採用いただいたことは、日本における CX 変革の大きな一歩だと考えています。Genesys Cloud の導入により、KDDI 様はデータ統合、ジャーニーの自動化、従業員の能力強化を実現する、将来を見据えた AI 主導のエクスペリエンス・オーケストレーションに向けた活動基盤を構築されています。日本最大級のコンタクトセンター環境のモダナイズを進める KDDI 様を支援できることを光栄に思います。ジェネシスは今後も、イノベーションの推進、サービス品質の向上、そしてエクスペリエンスエコノミーにおいて、より意義のある顧客エンゲージメントの創出に貢献してまいります。」

ジェネシスについて

ジェネシス® は、最高のカスタマーエクスペリエンスと従業員体験を創出するために、世界中の 8,000 を超える企業を支援しています。Genesys Cloud™ は、エージェンティック AI を中核に据えた AI 駆動の「エクスペリエンス・オーケストレーション」プラットフォームであり、企業全体の人・システム・データ・AI をつなぎます。その結果、企業は顧客ロイヤルティや成長、リテンションを推進すると同時に、人と AI のワークフォースを横断して業務効率とチームワークを高めることができます。詳しくは wwwgenesys.com/ja-jp をご覧下さい。

© 2025 Genesys. 無断複写・転載を禁じます。Genesys、Genesys ロゴ、Genesys Cloud、Genesys Cloud CX、GCNow、Experience as a Service、Radarr および AppFoundry は、Genesys の商標、サービスマークおよび/または登録商標です。その他の会社名およびロゴは、各社の登録商標または商標である場合があります。