

2026 年 10 月 29 日

NTT テクノクロス株式会社

NTT テクノクロス、「ForeSight Voice Mining®」に「AI ナビゲーション」機能を追加
～会話に合わせて次に案内すべき内容をリアルタイムで提示可能に～

NTT テクノクロス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡敦子、以下「NTT テクノクロス」）は、コールセンター向け統合ソリューション「CTBASE®（シーティーベース）」シリーズのオペレーター対応支援ソリューション「ForeSight Voice Mining®（フォーサイト・ボイス・マイニング）」に、会話内容をもとに次の対応をリアルタイムに案内する新機能「AI ナビゲーション」を追加し、2026 年 12 月より提供予定です。



■ 背景

近年、コールセンターでは AI ボイスボットや FAQ の活用が進み、定型的な問い合わせの自動化が進展しています。一方で、オペレーターが対応する問い合わせは、契約内容の変更、各種申請手続き、個別事情を伴う相談など、複雑な確認事項や判断を必要とする用件が集中する傾向にあります。

こうした対応を支援するため、従来もキーワードに連動したマニュアルや FAQ を画面上に自動表示するツールが活用されてきました。NTT テクノクロスは、AI を活用したオペレーター支援機能を「ForeSight Voice Mining」に搭載し、こうした情報の提示を通じて対応を支援してきました。

一方で、表示された情報の中から「今、どの選択肢を選び、次に何を話すべきか」を判断するのはオペレーター自身に委ねられており、心理的・業務的プレッシャーとなっていました。

特にお客様ごとに条件分岐が発生する手続き業務では、この判断の難しさが確認漏れや案内ミスを誘発するだけでなく、新オペレーターの早期戦力化の妨げとなり、育成やフォローの負担を増大させて

います。

こうした課題を受け、NTT テクノクロスは「ForeSight Voice Mining」に、単なるマニュアルやFAQの提示にとどまらず、会話の文脈に沿ってオペレーターの次のアクションを先回りして導く「AIナビゲーション」機能を追加しました。



■ 「AIナビゲーション」機能の特長

(1) AIがオペレーターをリアルタイムにナビゲート

お客様との会話内容から用件を自動的に判定し、対応するトークスクリプトを表示します。トークスクリプト上で今、会話中の部分を色分け表示し、オペレーターが次に話すことを視覚的にわかるようにします。オペレーターは必要な案内内容を迷うことなく把握できるため、確認漏れや案内ミスを防止できます。また、業務に不慣れな新オペレーターや、新たな業務を担当するオペレーターでも適切に対応しやすくなるため、早期戦力化が期待できます。

(2) スムーズな対応によるお客様満足度の向上

保留時間の削減やスムーズな問題解決を実現するとともに、オペレーターの経験やスキルに左右されることなく、どのオペレーターにつながっても質の高い応対を提供できるため、お客様満足度の向上に貢献します。

(3) 既存の対応マニュアルやトークスクリプトを活用可能

お客様のコンタクトセンターで現在ご利用されている Excel に記載されたトークスクリプトをそのままインポートして活用できます。そのため、新たにナビゲーション専用のコンテンツを作成する必要はありません。

■ 今後の展開

「ForeSight Voice Mining」では、「AI ナビゲーション」機能を起点に、オペレーター支援機能をさらに拡充してまいります。また、ボイスボットの応対シナリオの分析・改善にも活用領域を広げ、有人・自動応対の双方の高度化を進めてまいります。これにより、お客様が必要なときに問い合わせ先につながり、一人ひとりの状況に合わせた応対を受けられる顧客接点の実現を目指します。

NTT テクノクロスは、今後も「CTBASE」シリーズを通じて、コールセンター業界が抱える人材不足や応対品質の維持、顧客接点の高度化といった課題の解決を支援していきます。

■ 価格

詳細な料金プランや導入支援についてはお問い合わせください。

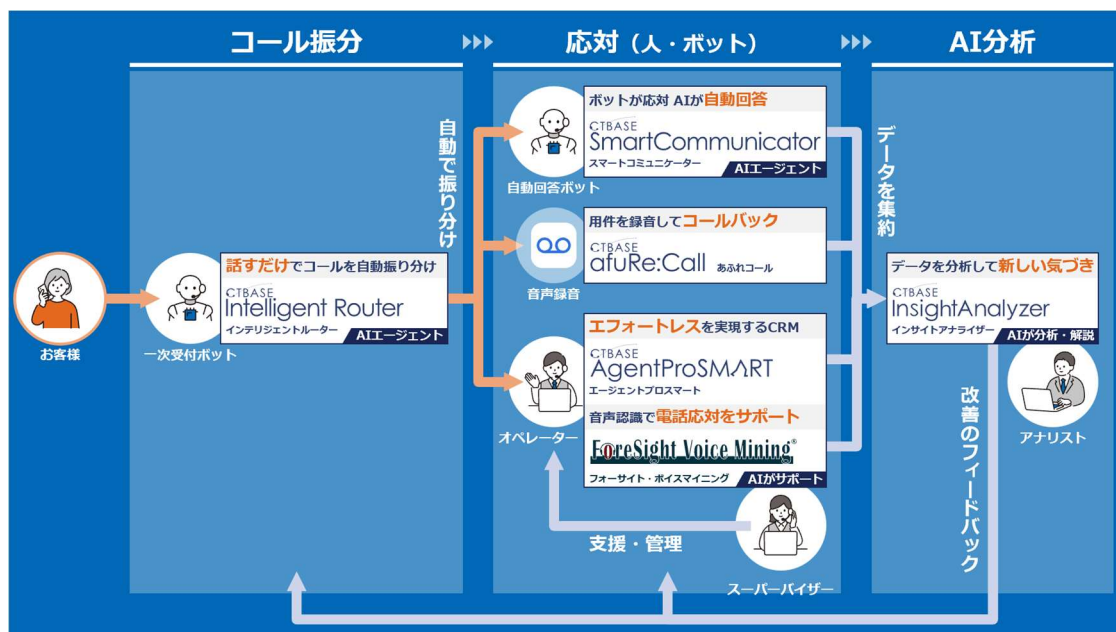
■ イベント出展概要（コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2026 in 東京）

- ・会期：2026年11月12日（木）・13日（金）10:00～17:30
- ・会場：サンシャインシティ文化会館ビル/ワールドインポートマートビル（東京都豊島区）
- ・主催：株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社
- ・特設サイト：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>
- ・弊社の小間番号：2B-19

□ 「CTBASE」シリーズとは

「CTBASE」は、NTT テクノクロスが提供するコールセンター向けのテクノロジー基盤です。お客様のあらゆる接点をつなぎ、対話体験を変革し、新たな価値を創造します。

(https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/)



□ 用語解説・注釈

- * 「CTBASE」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。
- * 「CTBASE」シリーズの製品名は NTT テクノクロス株式会社の商標です。
- * 「ForeSight Voice Mining」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。
- * 記載されている商品名・会社名などの固有名詞は一般に該当する会社もしくは組織の商標または登録商標です。

一般のお問い合わせ先	報道関係のお問い合わせ先
NTT テクノクロス株式会社 カスタマーエクスペリエンス事業部 CTBASE 担当 https://mktg.ntt-tx.co.jp/products/ctbase/contact/q	NTT テクノクロス株式会社 営業推進部 広報部門 TEL : 045-212-7273 MAIL : x-sal-pr-ml@ntt-tx.co.jp

参考

□ NTT テクノクロス株式会社 会社概要

NTT テクノクロスは、NTT の研究所の先端技術を軸として、世の中の優れた技術やサービスを掛け合わせ、お客様に最適なソリューションを提供するソフトウェア開発企業です。お客様の真の課題をともに追究し、コンサルティングから設計、システム開発、運用・保守までをトータルでサポートします。

本社 : 東京都港区芝浦 3-4-1 グランパークタワー
代表者 : 代表取締役社長 岡 敦子
設立 : 1985 年 7 月 2 日
資本金 : 5 億円
従業員数 : 1,966 名 (2026 年 3 月末日現在)
事業内容 : 情報通信システム、ソフトウェア、ハードウェアの開発、販売 等
ホームページ : <https://www.ntt-tx.co.jp/>