

報道関係者各位

イグニッション・ポイント株式会社  
株式会社電通デジタル  
株式会社電通総研  
株式会社電通プロモーションエグゼ  
2025年7月3日

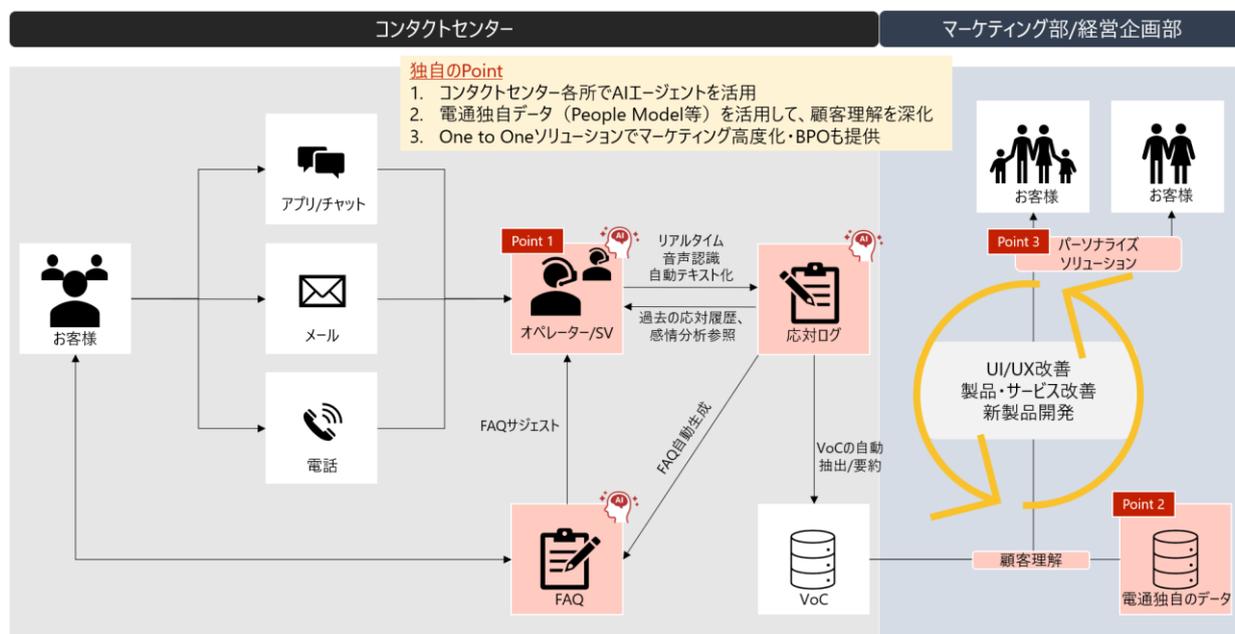
## 国内電通グループ4社、AIで顧客体験を進化させる次世代ソリューション

### 「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（イグニッション・ポイント、電通デジタル、電通総研、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/](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

## ■ イグニッション・ポイント株式会社について

イグニッション・ポイントは、クライアントのイノベーションや変革を支援するとともに、自ら事業創出／共創を行うイノベーションファームです。ゆたかさを生み出すあらゆる革新のプラットフォームとして、新事業創出やDX支援を強みに、コンサルティング／イノベーション／インベストメントの事業を展開しています。

# Press Release



所在地 : 東京都渋谷区東 1-32-12 渋谷プロパティータワー8F  
設立 : 2014年6月4日  
代表者 : 末宗 喬文  
事業内容 : ・コンサルティング事業 : 新規事業や DX を中心としたコンサルティング  
・イノベーション事業 : 企業・アカデミア・行政と連携した新事業創発  
・インバーストメント事業 : スタートアップ投資と投資先の成長支援  
URL : <https://www.ignitionpoint-inc.com>