

NEWS RELEASE

2026年5月18日

ARアドバンステクノロジー株式会社

代表取締役社長 武内 寿憲

CONTACTセンターへのAI導入と業務フロー変革をテーマに議論

ARアドバンステクノロジー、第3回「CONTACTセンター未来会議」を開催

ARアドバンステクノロジー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：武内 寿憲、以下ARI）は、生成AIの進化やCONTACTセンターの運営・業務環境の変化を背景に、CONTACTセンターの「あるべき姿」について考える場として、「CONTACTセンター未来会議」を継続的に開催しています。

第3回は、「CONTACTセンターへのAI導入と業務の改革」をテーマにディスカッションを実施し、2026年5月14日（木）にシブニラウンジにて開催しました。

当日は、CONTACTセンターの運営および人材育成に携わる多くの企業関係者が参加しました。ミニセミナー2本とワークショップ形式のグループディスカッションを通じて、AIボイスエージェントやボイスボットの最新導入事例から成果と課題を共有し、AI導入を現場・組織・お客様にどう受け入れてもらうか、活発な意見交換が行われました。



第3回「CONTACTセンター未来会議」ミニセミナーの様子

■ 開催背景・目的

近年、生成AIの進化により、CONTACTセンターにおけるAI活用は「実運用の段階」へとシ

フトしています。本イベントは、AI 導入を単なる業務効率化にとどめず、現場・組織・顧客といった各ステークホルダーが AI を「どう受け入れるか」という受容の壁に焦点を当てて企画しました。先進的な導入事例からリアルな成果と課題を共有し、実運用に向けた実践的な知見を見出すことを目的としています。

■ 開催概要

- ・ イベント名：コンタクトセンター未来会議
- ・ 日時：2026年5月14日（木）15:00～18:00
- ・ 会場：シブニラウンジ（東京都渋谷区 トランスワークス青山1階）
- ・ 参加者数：13社22名（銀行、IT企業、通販会社、ファッションメーカー など）
- ・ 主テーマ：コンタクトセンターへのAI導入と業務フロー変革
AI導入を現場・組織・顧客にどう受け入れてもらうか

■ プログラム（主な内容）

1) ミニセミナー①：「AIボイスエージェント取組事例ご紹介～成果とこれからの課題～」

株式会社SBI新生銀行 グループ個人企画部 統轄次長 妙田 源也 氏

スモールスタートでの導入からテストを繰り返す重要性や、社内のコンプライアンス・システム担当者を巻き込みながらAI導入を推進していく取り組みについて共有されました。

2) ミニセミナー②：「AIボイスボット導入事例ご紹介～老舗小売業様における取組」

ARアドバンステクノロジー株式会社 コンタクトセンターユニット 川越 光

樹林AIを活用したボイスボットの事例を通じて、音声特有のプロンプト設計の難しさや、日本語の「相槌」における課題と、精度の向上に必要な企業間の役割分担について示されました。

3) ディスカッション①：「AI導入を現場・組織・顧客にどう受け入れてもらうか」

AIに任せたいことの境界線や、ステークホルダーの受容の壁について議論し、初期対応はAIに、感情的なクレームなどは人に残すべきといった意見が多く挙がりました。

4) ディスカッション共有：各チームの議論内容共有

AIは「新人オペレーター」であり教育が必要であるという本質的な気づきや、他社の事例を自社でも実践したいという前向きなアクションプランが各チームから発表されました。

ARIは今後も、生成AI時代におけるコンタクトセンターの価値創出と、AIの本格導入に向けたリアルな課題解決や実践的な知見を共有する場として、本会議を継続的に開催してまいります。

※登壇者の所属・役職はイベント開催時点のものです。

■ARIについて

ARIは、クラウド技術とデータ・AI活用によるビジネストラansフォーメーションデザイナーとして社会変革をリードするDX企業です。「BX designer（ビジネストラansフォーメーションデザイナー）」として、お客様の創造的なビジネスゴールの実現に向け、DX化のためのデジタル

シフト、クラウドシフト、データ・AI活用支援等、顧客の課題解決に向けたサービスを提供しております。

BXを実現するサービスブランドとして、クラウド技術の導入および最適化の支援から構築・運用まで提供する「クラウド総合活用支援サービス cnaris (クナリス)」と、データドリブンによるテーマ策定からデータ収集、可視化、分析、AI導入を提供する「データ・AI活用支援サービス dataris (デタリス)」を展開しています。

社 名： ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）

設 立： 2010年1月

代 表 者： 代表取締役社長 武内 寿憲

上場市場： 東京証券取引所 グロース市場（証券コード：5578）

資 本 金： 1億4,356万円（2026年2月末現在）

従業員数： 社員数599名 グループ社員計801名（2026年2月末現在）

事業内容： クラウド技術とデータ・AI活用によるDXソリューション事業

U R L： <https://ari-jp.com>

本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社（略称：ARI）

広報担当 中澤

電話： 03-6450-6080

Mail： ari-pr@ari-jp.com