

報道関係各位

株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX
株式会社 USEN NETWORKS

「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」成果進捗のお知らせ ～生成 AI と人の協働で業務効率化と CX 向上を実現～

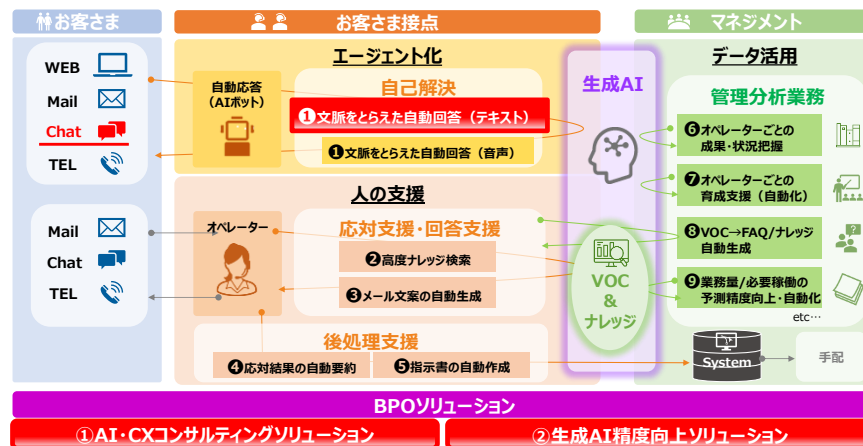
USEN & U-NEXT GROUP の株式会社 USEN NETWORKS（本社：東京都品川区、代表取締役社長：神田 一樹、以下、USEN NETWORKS）と株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX（本社：大阪府大阪市都島区、代表取締役社長：長徳 慎二郎、以下、NTT マーケティングアクト ProCX）は、2023 年 5 月 30 日に生成 AI を活用した「次世代型コンタクトセンタープロジェクト」（以下、本プロジェクト）を始動し、取り組んでまいりました。^{※1※2} このたび、USEN NETWORKS のコンタクトセンターにおけるチャットボットにて、お客様から届いたお問い合わせに対し、AI が自動で応答する「お客様向け自動応答 AI」の運用を開始したことをお知らせします。

※1 次世代型コンタクトセンタープロジェクト始動に関するリリースは[こちら](#)

※2 次世代型コンタクトセンタープロジェクト成果進捗に関するリリースは[こちら](#)

なお、本内容は [2025 年 9 月 25 日に NTT マーケティングアクト ProCX が公表](#)した『次世代型コンタクトセンターへの革新に向けた生成 AI 活用支援ソリューション』における「ProCX の 2 つの生成 AI を活用した BPO ソリューション」を実践し、「生成 AI 活用の 9 つのユースケース」を具現化した事例となります。

コンタクトセンターにおける 「生成AI活用の9つのユースケース」と「ProCX!の2つのBPOソリューション」



1.本プロジェクトの背景

労働人口不足が深刻化する中、コンタクトセンター業界においては、優秀なオペレーターを採用・育成し、顧客満足度の高いサービスを継続的に提供することが求められています。この課題解決に向けたコンタクトセンター業界の変革をめざし、本プロジェクトでは、生成 AI を活用した「生産性向上」、「マネジメント高度化」、「チャネル最適化」という 3 つのテーマに取り組んでいます。

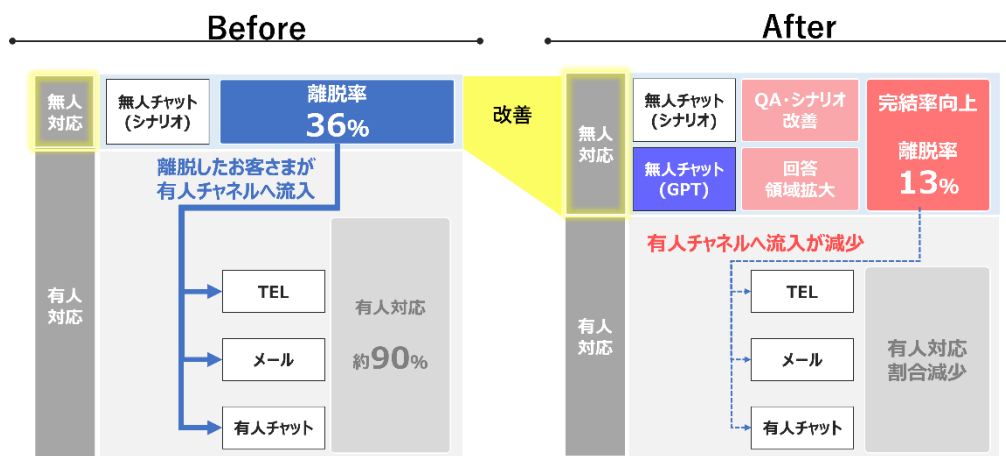
このたびは 3 つのテーマのうち「チャネル最適化」において、WEB・チャットでのカスタマーセルフ化（お客様ご自身によるお問い合わせなどの課題解決）を実現する手段のひとつとして生成 AI を活用したチャットボットでの自動応答について具体化しました。

2.本プロジェクトの概要

USEN NETWORKS のコンタクトセンターでは、お客様ご自身でいつでも課題やお問い合わせを自己解決いただけるよう、FAQ の充実や HP 上でチャットボット提供などを実施してまいりましたが、チャットボット利用率の低迷や離脱率が高いといった課題があり、お客様が自己解決に至らないケースが散見されるなど、良質な顧客体験（CX）の提供や自己解決率の向上に結びつけることができていませんでした。

そこで NTT マーケティングアクト ProCX は、「AI・CX コンサルティングソリューション」、「文脈をとらえた自動回答」、「生成 AI 精度向上ソリューション」を提供し、「チャネル最適化」を実現しました。

- ポイント1：AI・CXコンサルティングソリューション
コンタクトセンターにおける既存チャネル全体の分析を行い、導線の見直しおよび既存コンテンツの改善・追加によりチャネル全体の最適化を実現。
- ポイント2：文脈をとらえた自動回答（テキスト）
人と会話をするように簡易な情報で問い合わせ背景を理解し（自然言語対応）、直前の応対を踏まえた（文脈理解）適切な回答を提供。
これまでのシナリオ型では対応できなかったインターネット接続や Wi-Fi 機器接続などに対する簡易なテクニカルサポート領域の対応範囲も拡大。
- ポイント3：生成 AI 精度向上ソリューション
お客様向けチャットボットのため、回答対象サービスを限定して過度な回答をしないように制限を行い（ハルシネーション回避）、生成 AI チャットボットの悪用によるブランドイメージ保護のため不適切な発言防止（インジェクション対策）を強化。



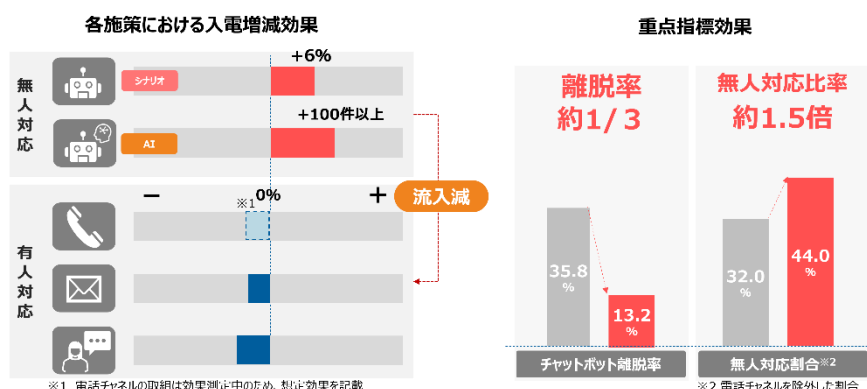
3.取り組みの成果

本プロジェクトを通して、各有入対応チャネルから無人チャネルへの導線を見直し、お客様ご自身で問題解決できるお問い合わせについては、無人チャネルへと適切に誘導しました。既存のシナリオ型チャットボットで利用している QA を追加・修正することで、離脱率を約 1/3 に減少することに成功。さらに、生成 AI 型チャットボットの追加により、ユーザーの多様な質問に柔軟に対応できるよう、より実用的な情報提供を強化しました。

これにより、有入対応に依存せず、チャットボットや FAQ などの無人チャネルでスムーズに問題を解決できるようになりました。無人チャネルの対応割合は約 1.5 倍（32%から 44%）に飛躍的に向上し、お客様による自己解決を促進することで、いつでもどこでもお客様がスムーズに問題解決できる環境を実現しました。また、これによりオペレーターの業務負担を軽減することで、お客様との対応に集中し、有入チャネルにおける顧客満足度の向上にも寄与しました。



チャネル最適化を図り、有入対応チャネルは減少、無人対応チャネルでの対応率が向上



4.今後の展望

USEN NETWORKS は、「お客様向け自動応答 AI」の対応範囲拡大および精度向上に継続して取り組み、更なるカスタマーセルフ化を促進し、お客様がいつでもどこでも困ったときすぐに課題を自己解決できるようなカスタマーサービスの提供をめざしています。

また、NTT マーケティングアクト ProCX は、本プロジェクトで得られた技術や知見を活用し、単なる業務効率化やコスト削減にとどまらない AI 活用を推進します。AI によって、顧客接点を量的・質的に維持・拡充・サポートしつつ、重要な顧客接点においてはオペレーターが「人ならではの価値」を提供する「テクノロジー×人」の“ハイブリッド CX”を実現することで、良質な顧客体験（CX）を提供します。さらに、「お客様の声」という重要な経営資源を企業全体に還元し、商品・サービス改善、顧客エンゲージメントと従業員エンゲージメントの向上の実現に資する、生成 AI を基盤としたコンタクトセンター改革の推進に貢献してまいります。

- * AI（Artificial Intelligence）：人工知能
- * BPO（Business Process Outsourcing）：企業の業務プロセスの一部を外部の専門業者に委託すること
- * CX（Customer Experience）：顧客体験
- * FAQ（Frequently Asked Questions）：よくある質問とその回答をまとめ

会社概要

会社名：株式会社 USEN NETWORKS

所在地：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 神田 一樹

設立：2017 年 6 月 16 日

URL：<https://usen-networks.co.jp>

法人向け光回線サービス「USEN 光 plus」：<https://usen-networks.ne.jp>

個人向け光回線サービス「USEN 光 01」：<https://01.usen-networks.ne.jp>

会社名：株式会社 NTT マーケティングアクト ProCX

所在地：大阪府大阪市都島区東野田町 4 丁目 15 番 82 号

代表者：代表取締役社長 長徳 慎二郎

設立：2021 年 7 月 1 日

URL：<https://www.nttactprocx.com/company/>

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT HOLDINGS 広報部

お問い合わせフォーム：[こちら](#)