

2025 年 6 月 19 日

報道関係各位

株式会社 TACT

生成 AI×ボイスボット活用の次世代 BPO 「AI コラボコンタクトセンター」提供開始

USEN&U-NEXT GROUP の株式会社 TACT（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：溝辺 和広、以下、当社）は、本日 6 月 19 日（木）より、次世代型 DX コンタクトセンターサービス「AI コラボコンタクトセンター」の提供を開始しました。

本サービスは、当社グループ会社である株式会社 USEN WORK WELL が提供する生成 AI「Buddy」と、当社がこれまで培ってきたボイスボットなどのコンタクトセンター DX 支援のノウハウを融合させたサービスです。「Buddy」がオペレーターの強力なサポート役となることで、業務負担の軽減と、応対品質および効率の向上を同時に実現します。

AI コラボコンタクトセンター

-AI Collabo Contact center-

■背景

近年、コンタクトセンター業界は、人材不足や人件費の高騰、そして顧客ニーズの多様化といった深刻な課題に直面しています。特に人件費は、全国の求人賃金が令和 5 年度から令和 7 年度にかけ月額約 1.2 万円（約 5.3%）も上昇^{※1}するなど、コスト負担の増加が顕著です。これに加えて、高まるセキュリティ基準や業務の複雑化が、コンタクトセンターの運用負担を一層増大させています。

こうした状況を受け、BPO 事業を主軸とする当社は、いち早くコンタクトセンター業務の DX 化支援に取り組んでまいりました。2016 年のボイスボット提供開始を皮切りに、RPA や SMS などのソリューションを積極的に展開し、自社のコンタクトセンターにも取り入れることで、実践的な運用ノウハウを蓄積してきました。

そしてこのたび、長年の経験と実績、そしてグループ会社との連携により、これらの課題解決に貢献する新たな BPO サービス「AI コラボコンタクトセンター」を提供する運びとなりました。

※1 出典：job tag（厚生労働省職業情報提供サイト） <https://shigoto.mhlw.go.jp/User/Occupation/Detail/64>

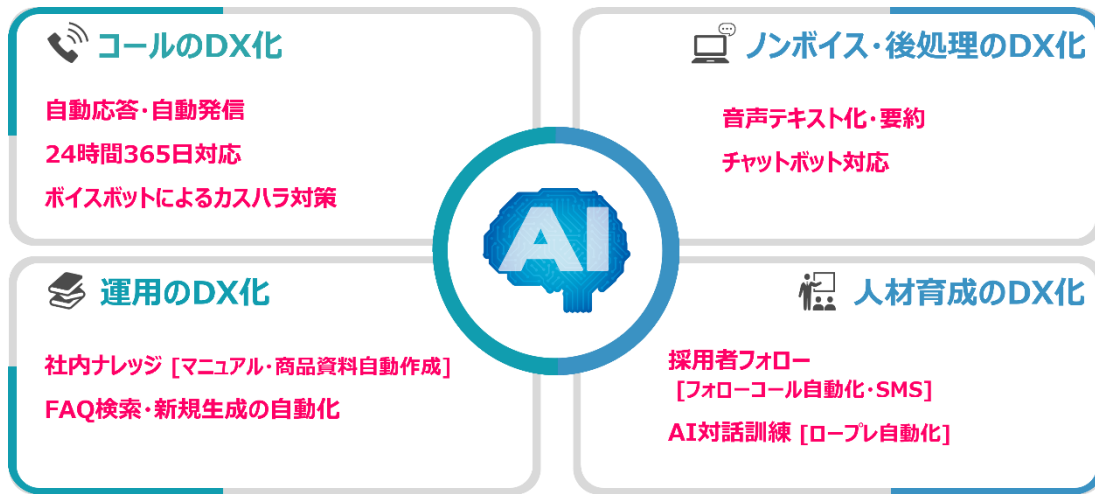
■サービス概要

「AI コラボコンタクトセンター」は、コンタクトセンター運営のあらゆる側面を DX 化するサービスです。電話対応はもちろんのこと、採用・人材教育から実際の運用、そして後処理業務に至るまで、生成 AI やボイスボットといった最新技術を活用し、一気通貫でサポートします。これにより、個別のソリューション導入や複雑なシステム連携の手間がなくなり、運用負担を大幅に軽減できます。

本サービスを通じて、運営コストの最適化とサービス品質の向上を両立させ、質の高い顧客サービスで企業のビジネス成長を力強く支援します。

■ サービス機能・特徴

「AI コラボコンタクトセンター」では、以下の 4 つの DX 化を軸に、コンタクトセンター業務の自動化と効率化を推進します。



① 「コールの DX 化」:

ボイスボットによる 24 時間 365 日対応や自動発信機能により、顧客の利便性を高め、運営コストを大幅に削減します。さらに、ボイスボットとの併用により、繁忙期・閑散期といった業務量の変化にあわせた柔軟な体制構築が可能となり、常に安定したコール対応を支援します。

② 「ノンボイス・後処理業務の DX 化」:

音声のテキスト化や生成 AI による要約機能により、後処理・事務処理時間を大幅に削減し、オペレーターの業務効率を向上させます。

③ 「運用の DX 化」:

生成 AI を用いた社内ナレッジの自動作成や FAQ 検索機能により、オペレーターの回答検索時間を短縮し、顧客の待ち時間および総対応時間を削減します。また、有人による電話対応時には AI がオペレーターをサポートすることで、常に一定以上の高品質な対応を維持します。

④ 「人材育成の DX 化」:

ボイスボットや SMS を活用し、オペレーター採用活動の効率化を図ります。さらに、採用者へのフォローアップ・AI による対話訓練（ロールプレイング）などを通じて、研修コストを削減します。これにより、安定した人材確保と早期の戦力化を支援します。

■ 導入事例

当社はこれまで段階的にコンタクトセンターの DX 化を進め、実際の運用からその効果を実証しています。

例えば「コールの DX 化」では、従来有人対応のみだった業務を、当社の有人スタッフとボイスボットを組み合わせたハイブリッド体制で支援することで、夜間・休日を含めた 24 時間 365 日対応を実現しています。また、運営コストを約 50%削減^{※2}するなど、コスト効率の面でも大きな成果を上げています。

「運用の DX 化」においては、生成 AI を活用した FAQ 検索機能を導入することで、オペレーターは顧客からの様々な質問に対し、自然言語で最適な回答を瞬時に得られるようになり、回答検索時間を約 30%短縮^{※2}しています。

※2 効果数値は、2025 年 5 月末時点の当社内または一部クライアントでの導入事例に基づくものであり、業種や業務内容により実際の成果は異なる場合があります。

■今後の展望

当社は今後、自社コンタクトセンターの DX 化をさらに推進し、掲げる 4 つの DX 化を軸に自動化と効率化の領域を一層拡大してまいります。また「AI コラボコンタクトセンター」の運用拠点を拡大し、各拠点においてより高度なコンタクトセンターの実現を目指すことで、企業のビジネス成長に貢献し続けます。

■生成 AI「Buddy」とは

「Buddy」は、当社グループ会社の[株式会社 USEN WORK WELL](#) が提供する、最新 AI モデルを活用した生成 AI アシスタントです。質問や指示を会話形式で入力するだけで、最適な回答を瞬時に生成し、日々の業務を強力にサポートします。

Web 検索・対話・データ分析の機能を使い分けることで、これまで手間のかかっていた作業を自動化し、生産性を飛躍的に高めます。

■会社概要

BPO・コールセンターオペレーションを軸に、注目されている AI 技術・ICT 技術を駆使し、コールセンターの効率化・コスト削減をサポートしています。電話自動案内サービスをはじめ SMS 送信サービスや窓口 DX サービスなどを通して、お客様とのコミュニケーションが発生する業務の自動化・効率化やサービス向上を目指しています。

会社名：株式会社 TACT

所在地：東京都渋谷区神宮前 1 丁目 3 番 10 号 田村駒東京本社ビル 5F

代表者：代表取締役社長 溝辺 和広

事業内容：AI コンシェルジュ事業、RPA コンサルティング事業、コールセンター受託運営事業

URL：<https://www.tactinc.jp>

【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](#)

【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社 TACT AI ソリューション事業部 乾

お問い合わせフォーム：[こちら](#)