

顧客サービスの自律革命：AI エージェントの包括的分析

Gemini Deep Research

第1章 エグゼクティブサマリー

顧客対応 AI エージェントは、従来のチャットボットが代表する単純な自動化から、自律的かつ目標指向のタスク実行へとパラダイムシフトを促し、顧客とのインタラクションのあり方を根本的に変革する存在である。本レポートでは、この新技術の定義、戦略的価値、内在するリスク、そして導入に向けた実践的な指針を包括的に分析する。

AI エージェント導入による戦略的メリットは多岐にわたる。24 時間 365 日稼働による運用効率の最大化、人件費の最適化、そしてデータに基づいたハイパーパーソナライゼーションの実現は、顧客満足度とロイヤルティを飛躍的に向上させる。さらに、定型業務を AI に委譲することで、人間のエージェントはより複雑で感情的な対応が求められる高付加価値業務に専念でき、その生産性と専門性が向上する。

一方で、導入には重大なリスクも伴う。AI には人間特有の共感が欠如しており、これが顧客の不満を招く可能性がある。また、大量の顧客データを取り扱うことによるセキュリティおよびプライバシーのリスク、アルゴリズムに潜むバイアスの問題は、厳格なガバナンス体制の構築を不可欠とする。

これらの分析に基づき、以下の戦略的提言を行う。第一に、明確な KPI を設定した概念実証（PoC）から着手し、段階的な導入アプローチを採用すること。第二に、導入初期段階からデータガバナンスと倫理的配慮を最優先事項とすること。そして最後に、AI エージェントを人間の代替ではなく、人間の能力を拡張し、新たな価値を創造するための強力なツールとして位置づけることである。この視点こそが、AI 時代の顧客サービスにおいて持続的な競争優位性を築く鍵となる。

第2章 次世代の顧客インタラクションの定義：AI エージェント

本章では、AI エージェントの基本的な定義と技術的背景を確立し、従来のシステムとの違いを明確にすることで、現在の技術的飛躍の規模を浮き彫りにする。

2.1 AI エージェントの構造：自動化から自律性へ

顧客対応 AI エージェントとは、顧客からの問い合わせを自律的に処理し、問題を解決するために必要なタスクを、多くの場合、人間の介入なしに実行するインテリジェントなシステムと定義される¹。その中核をなすのが「自律性」という概念であり、これは従来の AI が段階的な指示を必要としたのとは対照的に、設定された目標を達成するために一連の行動を自己決定し、実行する能力を指す³。

これらのエージェントは「合理的なエージェント」とも呼ばれ、知覚（データ入力）を用いて、特定の結果を最適化するための論理的な意思決定を行う⁴。このプロセスには、例えば「顧客の返品要求を解決する」といった高レベルの目標を、「注文を特定する」「在庫システムを確認する」「返金を処理する」「顧客に通知する」といった個別の実行可能なサブタスクに分解する作業が含まれる¹。さらに、過去の対話の分析やフィードバックループを通じた継続的な自己学習能力が、時間とともにパフォーマンスを向上させる上で不可欠な要素となっている⁴。

2.2 技術的飛躍：生成 AI と LLM がもたらす可能性の再定義

強力な AI エージェントが近年登場した背景には、生成 AI と大規模言語モデル（LLM）の飛躍的な進化がある¹。従来の「識別系 AI」がデータを分類する（例：「このメールはスパムか？」）のに対し、「生成 AI」は新たなコンテンツを創造する⁶。LLM は生成 AI の一分野であり、膨大なデータセット（例：Anthropic 社の Claude 2 は 1370 億のパラメータで学習）で訓練されている⁸。これにより、旧来のシステムでは混乱を招いたであろう、複雑で非線形、かつ文脈豊かな顧客の問い合わせを解釈するための高度な自然言語理解（NLU）能力を獲得した。

具体的な例を挙げると、従来の NLU ボットは「ノルウェーの首都に行きたい」という意図を理解できない可能性があるが、LLM を搭載したエージェントは目的地がオスロであることを理解する⁹。これは、キーワードのマッチングから真の意図理解への飛躍

を明確に示している。

2.3 決定的な違い：AI エージェント vs 従来のチャットボット

AI エージェントと従来のチャットボットとの違いは、単なる機能の差ではなく、その戦略的目的にある。従来のチャットボットは、主に「シナリオ型」あるいはルールベースであり、事前に定義されたスクリプトに従って、単純で反復的な FAQ に対応する¹。その動作原理はパターンマッチングとキーワード認識に基づいている⁵。ボイスボットは、コミュニケーションチャンネルが音声であるという点で異なるが、知能の根幹においては本質的に同じである¹²。

これに対し、AI エージェントは動的かつ適応的である。この違いを理解することは、投資判断を戦術的なコスト削減策から、戦略的なビジネスプロセス改革へと昇華させるために不可欠である。チャットボットは「問い合わせの一次対応（コールデフレクション）」という戦術的課題を解決するツールであり、その ROI は削減されたコール数によって測定される。一方、AI エージェントは「返品プロセス全体の自動化」といった戦略的課題に取り組むツールであり、その ROI は業務プロセス全体の効率化、顧客生涯価値の向上といった、より広範な指標で評価されるべきである。この視点の転換こそが、AI エージェントの真の価値を理解する鍵となる。

両者の決定的な違いを以下の表に示す。

表 2.1：AI エージェントと従来のチャットボットの機能・能力比較

属性	従来のチャットボット／ボイスボット	顧客対応 AI エージェント
中核機能	情報検索、案内	タスクの実行と問題解決
知能モデル	ルールベース、シナリオ型	生成 AI、大規模言語モデル (LLM)
学習能力	静的、手動更新	継続的な自己学習

システム連携	限定的、API ベース	深く自律的な連携
主な用途	FAQ への回答	エンドツーエンドのプロセス自動化
ビジネス目標	コールデフレクション、一次対応	業務プロセスの変革、CX 向上

第 3 章 戦略的必須事項：AI エージェント導入がもたらすビジネス価値

本章では、AI エージェントが「何であるか」から「なぜ重要なのか」へと焦点を移し、導入によって得られる具体的なビジネス上の利点と戦略的優位性について詳述する。

3.1 効率性の再定義：24 時間稼働、コスト最適化、生産性向上

AI エージェント導入の最も直接的なメリットは、運用の効率化である。AI エージェントは 24 時間 365 日稼働可能であり、タイムゾーンの制約や営業時間外のサポートギャップを解消し、顧客の利便性を直接的に向上させる¹。定型業務や反復作業の自動化は、人件費および運用コストの大幅な削減につながる¹⁵。

ある調査によれば、AI チャットボット導入企業の 6 割以上が顧客満足度の向上を実感し、76.6%が業務工数の 30%以上の削減を達成している²⁰。これにより、企業は人的リソースを増強することなく、より多くの問い合わせに対応できるようになり、これは特に労働力不足が課題となる市場において決定的な優位性となる²¹。

3.2 顧客体験（CX）の向上：大規模なパーソナライゼーション

効率化を超えて、AI エージェントは優れた顧客体験（CX）を創出する。待ち時間なく一貫した品質の回答を即座に提供することで、人間のエージェント間で生じがちな応対品質のばらつきをなくす⁵。CRM などのデータソースと連携することで、AI エージェントは顧客の過去の履歴にアクセスし、高度にパーソナライズされた対話、推奨、解決策を提供できる³。このような体験を大規模に提供する能力は、顧客満足度とロイヤルティを向上させる主要な原動力となる²³。これにより、CX は受動的な問題解決から、よりエンゲージメントの高い個別化されたジャーニーへと進化する。

3.3 人間のエージェントの能力拡張：顧客サービスチームの共生的な未来

AI エージェントは単なる代替要員ではなく、人間のエージェントの能力を拡張する強力なツールである。定型的な問い合わせを AI が処理することで、人間のエージェントはより複雑で、付加価値が高く、感情的なニュアンスを伴う対話に集中できるようになる¹。AI は「Copilot（副操縦士）」として機能し、リアルタイムで支援情報を提供したり、長い対応履歴を要約したり、次善の行動を提案したりすることができる²⁷。これにより、エージェントの燃え尽き症候群や認知的負荷が軽減され、効率が向上するだけでなく、その役割が単なる問題解決者から真の顧客関係マネージャーへと昇華される²⁷。Zendesk の AI エージェントが顧客とのやり取りの最大 80% を自動化できるという事例は、この点を具体的に示している²⁷。

AI エージェントの戦略的導入は、顧客サービス部門を単なるコストセンターから、積極的な収益創出拠点およびビジネスインテリジェンスの源泉へと変貌させる。初期の導入効果は効率化とコスト削減に現れるが、これは従来のコストセンターとしての役割の最適化に過ぎない。しかし、AI の真価はさらに先にある。AI は顧客データを分析してパーソナライズされた商品を推奨し、アップセルやクロスセルの機会を特定できる²⁷。さらに、予測分析を用いて顧客の潜在的ニーズを察知し、問題が発生する前にプロアクティブなアプローチを仕掛けることも可能である³⁵。

加えて、何千もの対話データをマクロレベルで分析することで、AI は新たな市場トレンド、製品に関する未発見の問題点、顧客感情の変動などをリアルタイムで特定できる⁴。これは、マーケティング、製品開発、経営戦略チームにとって極めて価値の高いフィードバックとなる。このように、プロアクティブな営業活動とマクロレベルの洞察生成能力を組み合わせることで、顧客サービス部門は受動的に問題を解決するコスト部門

から、能動的に収益を牽引し、中核的な事業判断に情報を提供する戦略的資産へと進化する。この変革は、同部門へのより高いレベルの投資と戦略的集中を正当化するものである。

第4章 落とし穴を乗り越える：リスクと課題への冷静な視点

本章では、AI エージェント導入に伴う重大な課題とリスクを詳述し、その緩和策とともにバランスの取れた視点を提供する。

4.1 人間的要素：共感の欠如と顧客の不満への対処

AI の最大の欠点は、人間特有の共感や感情的知性が本質的に欠如していることである¹⁶。これにより、特に感情的または複雑な状況において、非人間的で機械的な対応が顧客の不満を招く可能性がある。調査によれば、消費者の46%から55%が、繰り返される質問、不正確な回答、人間へのエスカレーションができないといった理由でチャットボットに不満を感じている³⁹。この不満はブランドイメージを損ない、顧客離反につながる可能性がある³⁹。したがって、AI が定型的な問い合わせを処理しつつ、感情的または複雑な問題に対しては人間へのスムーズで明確な引き継ぎ経路を提供するハイブリッドモデルの重要性が強調される⁴¹。

4.2 導入の障壁：コスト、複雑性、システム連携

本格的なAI エージェントの導入は、複雑かつ高コストなプロジェクトである。多額の初期設定費用に加え、継続的な運用・保守費用が発生する¹⁶。技術的な複雑性から、機械学習やデータサイエンスに関する専門知識が必要となり、これが多くの組織にとって参入障壁となる⁴。また、AI を既存の多様なバックエンドシステム（CRM、ERP など）と連携させることは、主要な技術的課題である⁴⁴。さらに、AI の訓練に利用できるデータの質と量はパフォーマンスを決定づける極めて重要な要素であり、「Garbage In, Garbage Out（質の悪いデータからは質の悪い結果しか得られない）」の原則が支

配する³⁸。

4.3 信頼の欠如：データプライバシー、セキュリティ、倫理的ガバナンス

AI エージェントは膨大な量の機微な顧客データを処理するため、重大なプライバシーおよびセキュリティ上のリスクを伴う³。データ漏洩、個人情報の不正利用、不正アクセスの可能性は、消費者と規制当局双方にとって最大の懸念事項である⁴⁷。暗号化、匿名化、アクセス制御、そして GDPR などの規制遵守を含む、堅牢なデータガバナンス体制の必要性が不可欠である⁴⁸。顧客の信頼を築くためには、AI と対話していることや、自身のデータがどのように利用されているかについての透明性を確保することが極めて重要となる⁵¹。

4.4 アルゴリズムの健全性：バイアスへの対処と説明責任（XAI）の確保

AI モデルは、訓練データに存在するバイアスを継承しやすく、これが特定の人口集団に対する差別的または不公平な結果につながる可能性がある⁴。Amazon の採用ツールが性別によるバイアスを示した事例は、この危険性を明確に示している⁵⁵。これは重大な倫理的・法的リスクを生み出す⁵⁶。

一部の AI モデルが持つ「ブラックボックス」性、すなわち判断に至る理由が不透明であることは、説明責任の問題を引き起こす⁴⁷。この問題に対する重要な緩和策として、「説明可能な AI（XAI）」という概念が提唱されている。XAI は、企業が AI の決定を理解し、その正当性を説明することを可能にし、それによって公平性、透明性、説明責任を確保するものである⁵⁷。

AI 導入におけるこれらの課題は、競争環境の性質そのものを変化させる。今後の競争優位性は、AI モデルの単独の性能ではなく、人間と AI が協働するシステムの設計の巧妙さ、そして企業のガバナンスフレームワークの堅牢性によって定義されるようになる。顧客の不満、共感の欠如、アルゴリズムのバイアス、セキュリティ脆弱性といったリスクは、それぞれ独立した問題ではなく、相互に関連している。例えば、特定の層に不利なバイアスを持つアルゴリズムは、その層の顧客が直面する特有の文脈を理解できず、結果として共感を欠いた不適切な対応となり、不満を引き起こす。

したがって、単に「最高の」AI モデルを導入するだけでは不十分である。成功する企業は、優れた「システム」を設計する企業である。このシステムには、共感の欠如を補うための明確な人間へのエスカレーション戦略、アルゴリズムのバイアスを緩和するための厳格なデータクレンジングとバイアス除去パイプライン、そして説明責任リスクに対処するための XAI を含む透明性の高いガバナンスモデルが含まれる。これは、AI 技術そのものがコモディティ化しつつある中で、競争の焦点が技術力から、その技術を責任を持って効果的に管理する組織能力へと移行していることを示唆している。ベンダー選定においても、AI の処理能力だけでなく、ガバナンス、説明可能性、そして人間と AI のシームレスな連携を支援するツールを提供するプラットフォームを優先すべきである。

第 5 章 AI エージェントの実践：業界横断的なユースケースと影響分析

本章では、AI エージェントが様々な業界でどのように導入され、具体的な問題を解決し、どのような成果を上げているかを具体的な事例を通じて解説する。

5.1 E コマース：パーソナライズされた購買体験から注文管理の自動化まで

E コマースは AI エージェントの主要な活用分野である。AI エージェントはパーソナルショッパーとして機能し、閲覧履歴や過去の購入データに基づき、個々の顧客に合わせた商品を推奨する⁶¹。具体的な事例として、対話形式での商品検索やレビュー要約を行う

Amazon の「**Rufus**」⁶¹ や、バーチャル試着と在庫通知機能を提供する

Sephora の「**Virtual Artist**」⁶¹ が挙げられる。

また、注文状況の問い合わせ対応、返品処理、定期購入の管理といったバックオフィス業務の自動化も進んでいる⁶⁵。

Glossier 社は応答時間を 87%削減し、**Clove** 社は 70%の自動化率を達成するなど、

具体的な数値でその効果が示されている⁶⁵。日本国内では、メルカリが出品者の商品登録を AI で支援する機能を導入している⁶⁶。

5.2 金融サービス：セキュリティ、サポート、アドバイザリーの強化

金融業界では、AI エージェントが顧客向けサービスと内部業務の両方で活用されている。残高照会や取引履歴の確認といった定型的な問い合わせを 24 時間体制で自動化している⁶⁸。****Bank of America** の「Erica」

や**HDFC** 銀行の「EVA」******は、パーソナライズされたアドバイスを提供し、数百万件の対話を処理する役割を担っている⁷⁰。

AI はリアルタイムの不正検知やコンプライアンス監視においても不可欠な技術となっている⁶⁹。日本国内の事例では、

楽天証券の投資 AI アシスタントや、自己解決率 80%を達成した**横浜銀行**の取り組みが成功例として挙げられる⁶⁸。内部業務においても、顧客との会議内容の要約や融資稟議書の作成支援などに AI が活用されている⁶⁸。

5.3 旅行・ホスピタリティ：予約プロセスと旅行中のアシスタンスの効率化

旅行業界は、顧客の旅全体を通じて AI エージェントを活用している。24 時間対応の旅アシスタントとして、航空券やホテルの検索、旅程の計画、予約管理を支援する⁷⁵。

Expedia の ChatGPT を活用した旅行プランナーや、**Trip.com** の「TripGenie」はその代表例である⁷⁷。

ホスピタリティ分野では、客室内の音声アシスタントが備品のリクエストや施設に関する質問に対応し、フロントへの電話問い合わせを 50%以上削減した事例もある⁷⁸。この自動化は、業界が抱える慢性的な人手不足に対応すると同時に、客室内の電話機といった従来設備の設備投資を削減する効果ももたらしている⁷⁸。チャットボット経由でコ

ンバージョン率を3倍に高めた

Luxury Escape の事例は、AI が収益創出に直接貢献する可能性を示している⁷⁷。

第6章 市場の概観：主要プラットフォームの比較分析

本章では、企業が自社のニーズに合った選択を行えるよう、AI エージェント市場の主要なベンダーとそのプラットフォームについて実践的な比較分析を提供する。

6.1 エンタープライズスイートのリーダー（Salesforce, Zendesk など）

このカテゴリでは、広範な CRM や顧客サービススイートの一部として AI エージェント機能を提供するプラットフォームを分析する。

- **Salesforce Service Cloud (Einstein):** Salesforce CRM との緊密な連携が最大の特徴であり、豊富な顧客データを活用した高度なパーソナライゼーションを実現する。予測分析やケースデフレクション（問い合わせの自己解決促進）を支援する Einstein AI 機能が中核をなす。料金体系はエディションごとに異なり、機能が拡張される⁸²。
- **Zendesk AI:** 使いやすさと迅速な導入を重視した設計が特徴。AI エージェント機能は最大 80% の対話を自動化し、人間のエージェントを支援する「Copilot」機能も提供する。小売や金融など、特定の業界向けに事前トレーニングされたモデルを提供している点が大きな利点である²⁷。

6.2 クラウドインフラの巨人（Amazon Connect, IBM watsonx など）

ここでは、カスタムソリューション構築のための基盤となる AI サービスを提供する主要クラウドプロバイダーのプラットフォームを取り上げる。

- **Amazon Connect + Lex:** 従量課金制の料金モデルが特徴で、高度にカスタマイズ

可能な音声およびチャットソリューションの構築に適している。Connect のサービス利用料と Lex のリクエスト数に応じた料金体系の詳細な内訳が公開されている⁸⁷。

- **IBM watsonx Assistant:** エンタープライズレベルの自然言語理解能力、データセキュリティ、ガバナンス機能に強みを持つ。ノーコードで開発可能なビジュアルビルダーを提供し、Lite、Plus、Enterprise といった複数の料金ティアが用意されている⁹⁰。

6.3 特化型および新興ソリューション（PKSHA, モビルスなど）

このセクションでは、日本市場に強みを持つベンダーや、特定の機能に特化したソリューションを紹介する。

- **PKSHA Technology / KARAKURI:** 日本語および日本市場への深い理解を強みとする。価格設定はハイエンドなエンタープライズ向けであることを示唆している⁹⁴。
- **モビルス (MOBI AGENT):** オペレーター支援機能（ダッシュボード、KPI レポートなど）と、有人エージェントとチャットボット間のシームレスな連携機能に優れており、ハイブリッド型のコンタクトセンター環境に最適である⁹⁷。
- **その他のプラットフォーム:** 比較レビューなどで言及される他の注目すべきプラットフォームも簡潔に紹介し、市場の全体像を提示する⁸³。

以下の表は、主要な AI エージェントプラットフォームの比較分析をまとめたものであり、企業の意思決定者が自社の要件、予算、既存の技術スタックに基づいて迅速に候補を絞り込むための判断材料となる。

表 6.1 : 主要 AI エージェントプラットフォームの比較分析

プラットフォーム	対象市場	主な特徴・差別化要因	料金モデル	最適な導入企業
Salesforce Service Cloud	エンタープライズ B2B	CRM との緊密な連携、予測分析	ユーザー/月 + アドオン	既存の Salesforce 顧客
Zendesk AI	中小企業から大	迅速な導入、業	ユーザー/月（テ	迅速な価値実現

	企業まで	界特化モデル	ィア制)	を重視するチーム
IBM watsonx Assistant	大企業	エンタープライズガバナンス、セキュリティ	MAU/リソースユニット単位	高度なセキュリティと制御を要する企業
Amazon Connect + Lex	開発者、カスタム構築	従量課金制、高い柔軟性	分/リクエスト単位	最大限のカスタマイズを求める企業

第 7 章 成功への設計図：戦略的導入とベストプラクティス

本章では、ROI を最大化し、一般的な失敗を回避するために設計された、AI エージェント導入プロジェクトの計画から実行までの実践的なフレームワークを提供する。

7.1 フェーズ 1：目的の定義と概念実証（PoC）の確立

AI 導入を成功させるための最初の、そして最も重要なステップは、解決しようとしているビジネス課題を明確に定義することである¹⁰²。曖昧な目標を避け、「平均処理時間を 30%削減する」「自己解決率を 80%に向上させる」といった具体的で測定可能な KPI を設定することが不可欠である¹¹。

本格的な展開に先立ち、概念実証（PoC）の実施が極めて重要となる。PoC は、技術的な実現可能性とビジネス価値を検証するための小規模なテストである¹⁰⁷。成功する PoC の進め方は、スコープの定義（例：特定の問い合わせ種別 1 つに限定）、明確な成功基準の設定、テストの実行、そして事前に定義した KPI に対する結果の評価というステップで構成される¹⁰⁹。

7.2 フェーズ 2：ベンダー選定、データ準備、システム連携

PoC の結果と定義された目的に基づき、ベンダーを選定する。主要な選定基準には、ビジネス目標との整合性、非技術者でも扱える操作性、既存システムとの連携能力、堅牢なセキュリティ対策、そして透明性の高い料金体系が含まれる⁴⁵。

ベンダー選定後、焦点はデータに移る。過去のサポートチケット、FAQ、製品マニュアルなど、AI の訓練に必要なデータを特定、収集、クレンジングし、構造化する作業が求められる⁴¹。これは極めて重要でありながら、しばしば過小評価されるステップである。並行して、バックエンドシステムとの連携計画も慎重に策定する必要がある¹¹⁵。

7.3 フェーズ 3：展開、チェンジマネジメント、継続的最適化

AI エージェントの導入は、技術プロジェクトというよりも、組織変革イニシアチブとして捉えるべきである。導入の失敗要因は技術的なものではなく、人間やプロセスに関連するものが大半を占める。例えば、現場の関与を怠れば、使われない「お飾り AI」となり¹⁰²、目標が曖昧であれば ROI は達成されず¹⁰⁶、継続的な改善を怠れば AI の性能は劣化していく¹¹⁶。

したがって、AI 導入プロジェクトは、IT 部門主導の単独プロジェクトとしてではなく、経営層のスポンサーシップのもと、明確なコミュニケーション計画と、変化する役割やプロセスへの適応を視野に入れた部門横断的なビジネス変革プログラムとして構築する必要がある。予算もソフトウェアライセンス費用だけでなく、従業員のトレーニングや継続的なガバナンス体制の維持費用まで含めて計画することが成功の鍵となる。

展開は、限定的な範囲から開始し、段階的に拡大していくべきである。このプロセスで極めて重要かつ見過ごされがちなのが、チェンジマネジメントである。現場の担当者を初期段階から巻き込み、AI が彼らの仕事を「奪う」のではなく「支援する」ものであることを伝え、十分なトレーニングを提供することが不可欠である⁴¹。

AI エージェントは「導入して終わり」のソリューションではない。KPI に対するパフォーマンスを継続的に監視する専門のチームまたは担当者を配置する必要がある¹⁰⁶。これには、対話ログの分析、ユーザーからのフィードバック収集、そしてそれらの洞察を用いた AI モデルの再トレーニングとチューニングという、継続的な改善サイクルが

含まれる⁴¹。

表 7.1：段階的導入ロードマップ

フェーズ	主な活動	主要ステークホルダー	成功指標
フェーズ 1：戦略と PoC	・ KPI の定義 ・ PoC 対象ユースケースの選定 ・ データソースの特定	経営層、CX 部門、IT 部門	・ PoC 成功基準の達成 ・ ROI の試算
フェーズ 2：構築と連携	・ データクレンジングと構造化 ・ AI モデルの設定 ・ CRM 等とのシステム連携 ・ ユーザー受け入れテスト	IT 部門、データサイエンスチーム、CX 部門	・ データ品質スコア ・ API 連携の成功 ・ テストシナリオの完了
フェーズ 3：展開と最適化	・ 現場担当者へのトレーニング ・ 段階的な本番展開 ・ パフォーマンスダッシュボードの監視 ・ ユーザーフィードバックの収集と反映	現場エージェント、CX 部門、IT 部門	・ ユーザー利用率 ・ KPI の改善 ・ ROI の達成

第 8 章 未来への展望：次の 10 年を形作る顧客サービスのトレンド

本章では、顧客サービスにおける AI の未来を定義する技術とトレンドを分析し、長期的な戦略計画のための展望を提供する。

8.1 プロアクティブ（能動的）およびプレディクティブ（予測的）エンゲージメント：

問題発生前の解決

顧客体験の未来は、受動的な対応から能動的な関与へと移行している。AI はもはや問い合わせに応答するだけでなく、顧客が自身のニーズを明確に認識する前にそれを予測する³⁵。行動データを分析することで、AI はサービス障害や配送遅延といった潜在的な問題を予測し、情報や解決策を先回りして提供することが可能になる²⁴。この「プロアクティブ・カスタマーエンゲージメント」は、顧客の手間を最小限に抑え、信頼を醸成し、潜在的なネガティブな体験をポジティブなものへと転換させる力を持つ¹¹⁸。

8.2 共感 AI の台頭：感情コンピューティングと感情的知性

AI の「共感の欠如」という課題に対処する次なるフロンティアは、感情コンピューティング（Affective Computing）または感情 AI である¹²⁰。この技術は、テキスト、声のトーン、さらには表情から人間の感情を認識・解釈することを可能にする¹²¹。顧客サービスにおいては、AI が顧客の声から不満を検知し、自動的にトーンを調整したり、事態の鎮静化に長けた人間のエージェントにエスカレーションしたりといった応用が考えられる¹²⁵。これにより、AI との対話はより人間らしく、パーソナライズされたものとなり、現在の AI が抱える最大の限界の一つに直接的に対処することができる

¹²⁶。

8.3 マルチモーダル AI とエージェント AI：真にシームレスな体験の夜明け

未来の AI は、テキスト、音声、画像、動画といった複数のモダリティからの情報を同時に理解し、処理する「マルチモーダル AI」となる⁵⁷。顧客が故障した部品の写真を提示し、口頭で問題を説明すれば、AI はそのすべてを文脈の中で統合的に理解する

¹²⁸。

この進化は、さらに強力な「エージェント AI」システムの出現につながる。これは、単にサポートチケットを解決するだけでなく、他の AI や人間と協調しながら、より複雑なプロセス全体を自律的に管理する能力を持つ¹²⁹。Gartner 社は、2026 年までにエージェントとの対話の 10 件に 1 件が、これらの高度な能力によって完全に自動化され

ると予測している¹²⁶。

これらの未来技術の融合は、「ハイパーパーソナライズド CX」という新たな顧客体験の地平を切り開く。これは単に商品を推奨するレベルを超え、顧客の文脈や感情状態に対する深く共感的な理解に基づき、顧客のジャーニー全体をリアルタイムで動的に形成していくことを意味する。例えば、デバイスのカメラを通じて顧客の困惑した表情を認識し（マルチモーダル）、そのネガティブな感情を理解し（感情コンピューティング）、直近の閲覧履歴から製品設定で苦労していることを突き止め、顧客が問い合わせを開始する前に、パーソナライズされたビデオチュートリアルと関連アクセサリーの割引クーポンをプッシュ通知で送信する（プロアクティブエンゲージメント）、といったシナリオが考えられる¹³⁰。このレベルの体験を実現するためには、リアルタイムかつマルチモーダルなデータ統合と AI 主導の意思決定を支えるデータインフラの再構築が不可欠となり、企業の競争軸は、摩擦を「解決」することから、摩擦の発生を完全に「予防」することへとシフトしていくだろう。

8.4 進化する労働力：AI 中心の世界における人間の専門家の未来の役割

AI は、特にコールセンターのような労働集約的な分野で多くの既存の職務を自動化する一方で¹³³、新たな役割を創出する。人間のエージェントの役割は、定型的な問い合わせ対応から、複雑で共感を要する対話の管理、AI の監督、モデルのトレーニング、例外処理といった業務へと進化する¹²⁹。求められるスキルは、複雑な問題解決能力、感情的知性、そして AI ガバナンスに関する専門知識へと移行する。未来の顧客サービスは、人間対機械の対立ではなく、人間と機械の協働によって定義される。AI が取引的な業務を処理し、人間が関係性の構築を担うことで、より効率的かつ人間的な顧客サービスエコシステムが実現されるだろう。

第 9 章 結論と戦略的提言

顧客対応 AI エージェントは、単なる技術革新ではなく、顧客エンゲージメントのあり方を再定義する戦略的転換点である。本レポートの分析を通じて、AI エージェントがもたらす価値は、コスト削減や効率化といった直接的な利益にとどまらず、顧客体験の

パーソナライゼーション、人間のエージェントの能力拡張、そして新たなビジネスインテリジェンスの創出にまで及ぶことが明らかになった。

しかし、その導入は、共感の欠如、データプライバシー、アルゴリズムのバイアスといった重大なリスクを伴う。これらの課題は、技術の導入が組織変革のプロセスと不可分であることを示している。

以上の分析に基づき、AI エージェントの導入を検討する企業リーダーに対し、以下の戦略的行動を提言する。

1. **目的主導で小規模に始める (Start Small, with Purpose)** : 導入の目的を「問い合わせ対応時間の 20%削減」のように、具体的かつ測定可能な KPI として定義することから始める。そして、その KPI を検証するための限定的なスコープで PoC を実施し、その成果をもって段階的に展開する。流行を追うのではなく、明確なビジネス課題の解決を起点とすることが成功の第一歩である。
2. **ガバナンスを最優先する (Govern First, Scale Later)** : AI エージェントは大量の機微なデータを扱う。データセキュリティ、プライバシー保護、バイアス排除に関するガバナンス体制を、プロジェクトの初期段階で構築する。XAI (説明可能な AI) の導入を検討し、AI の判断プロセスにおける透明性と説明責任を確保することは、顧客からの信頼を獲得し、規制リスクを回避するために不可欠である。
3. **人間と AI の協働モデルを設計する (Design for Symbiosis, Not Replacement)** : AI エージェントを人間の代替としてではなく、人間の能力を拡張するパートナーとして位置づける。AI が定型業務を担い、人間が複雑で感情的な対応に集中できるようなハイブリッドなワークフローを設計する。同時に、従業員に対しては、新たなスキルセット (AI の監視、トレーニング、例外処理など) を習得するための再教育プログラムに投資し、変化への適応を支援する。
4. **顧客体験を収益とインテリジェンスの源泉と捉える (View CX as a Revenue and Intelligence Engine)** : AI エージェントの導入を、単なるコスト削減プロジェクトとしてではなく、顧客サービス部門をプロアクティブな収益創出拠点およびビジネスインテリジェンスのハブへと変革する機会として捉える。AI が収集・分析した顧客のインサイトを、製品開発やマーケティング戦略にフィードバックする仕組みを構築する。

AI エージェントの導入は、技術的な挑戦であると同時に、組織文化、プロセス、そして戦略の変革を伴う旅である。この変革を成功に導く企業こそが、次世代の顧客サービスにおけるリーダーとなるだろう。

引用文献

1. カスタマーサポート向け AI エージェント 11 選。自動化できることは ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.aspicjapan.org/asu/article/70012>
2. www.salesforce.com, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.salesforce.com/jp/agentforce/ai-agents/#:~:text=%E3%82%A8%E3%83%BC%E3%82%B8%E3%82%A7%E3%83%B3%E3%83%88%E3%81%AE%E5%AE%9A%E7%BE%A9-,AI%E3%82%A8%E3%83%BC%E3%82%B8%E3%82%A7%E3%83%B3%E3%83%88%E3%81%AF%E3%80%81%E4%BA%BA%E9%96%93%E3%81%AE%E4%BB%8B%E5%85%A5%E3%81%AA%E3%81%97%E3%81%AB%E9%A1%A7%E5%AE%A2%E3%81%AE,%E3%82%BF%E3%82%B9%E3%82%AF%E3%82%92%E5%87%A6%E7%90%86%E3%81%97%E3%81%BE%E3%81%99%E3%80%82>
3. 【事例】AI エージェントとは？生成 AI との違いやメリットを解説, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.transcosmos-cotra.jp/ai-agent>
4. AI エージェントとは何ですか？ - 人工知能のエージェントの説明 - AWS, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://aws.amazon.com/jp/what-is/ai-agents/>
5. AI エージェントとは？ - セールスフォース・ジャパン - Salesforce, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.salesforce.com/jp/agentforce/ai-agents/>
6. 生成 AI (ジェネレーティブ AI) とは？使い方・種類・仕組み・活用事例を解説 - Alsmiley, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://aismiley.co.jp/ai-news/what-is-generative-ai/>
7. 生成 AI と AI の違いとは？基本概念から仕組み・種類・活用例まで解説 ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://usknnet.com/dxgo/contents/dx-technology/what-is-the-difference-between-generative-ai-and-ai/>
8. LLM (大規模言語モデル) とは？生成 AI との違いや仕組みを解説 - NEC ソリューションイノベータ, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://www.nec-solutioninnovators.co.jp/sp/contents/column/20240229_llm.html
9. How contact center leaders can prepare for generative AI | AWS ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://aws.amazon.com/blogs/contact-center/how-contact-center-leaders-can-prepare-for-generative-ai/>
10. 成功している EC サイトのチャットボット導入事例 8 選 - テックファーム, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.techfirm.co.jp/blog/successful-chatbot8>
11. チャットボット導入成功のカギは？選び方から運用まで徹底解説 - イクシーズラボ, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.exiis-lab.com/chatbot-best-use/>
12. ボイスボットとは？メリット・デメリットや活用方法、選定ポイント, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.dhk-net.co.jp/column/entry-224.html>
13. ボイスボットとは？メリット・デメリットや導入事例などを解説, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.onamae.com/business/article/17525/>
14. ボイスボットを病院で導入するなら？チャットボットとの違い - NTT コミュニケーションズ, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.ntt.com/business/services/aitelephone/lp/column-16.html>
15. AI チャットボットの効果はどれくらい？効果測定の方法や導入メリットを解説 | コラム, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://aicloudcircus.jp/media/column/ai->

[chatbot -success](#)

16. The pros and cons of AI in customer service | The Jotform Blog, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.jotform.com/ai/agents/disadvantages-of-ai-in-customer-service/>
17. AI 接客とは？種類やメリット・デメリット、導入時のポイント - CX..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://aisaas.pkshatech.com/cx-journal/article/ai-customer-service>
18. AI 導入のメリット・デメリットは？日本の導入率や手順、事例も紹介 - Salesforce, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.salesforce.com/jp/blog/jp-ai-introduction/>
19. The Benefits and Drawbacks of AI Customer Service in 2025 - Sobot, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.sobot.io/article/ai-customer-service-problems-benefits-2025/>
20. 【AI チャットボットの導入・運用実態】「顧客満足度が向上した」は 6 割超。多くが業務工数の大幅削減を実感, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://netshop.impress.co.jp/node/14000>
21. 店舗に AI を導入すると何ができる？メリット 5 選・デメリット 4 選を紹介 - NURO Biz, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://biz.nuro.jp/column/128/>
22. 次世代コンタクトセンター実現の課題と求められる AI 技術とは導入効果や活用事例を解説！, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://mediaseries.medialink-ml.co.jp/mediacalls/knowhow/p1748/>
23. 13 ways AI will improve the customer experience in 2025 - Zendesk, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.zendesk.com/blog/ai-customer-experience/>
24. AI in Customer Service | IBM, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.ibm.com/think/topics/ai-in-customer-service>
25. How AI Can Improve Customer Experience: 8 Powerful Ways, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.net2phone.com/blog/how-ai-can-improve-customer-experience>
26. How AI is Transforming Customer Experience for Businesses | Fullstory, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.fullstory.com/blog/ai-in-customer-experience/>
27. AI in customer service: All you need to know - Zendesk, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.zendesk.com/blog/ai-customer-service/>
28. 11 Examples Of AI In Customer Service | Forethought, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://forethought.ai/blog/examples-of-ai-in-customer-service>
29. www.egain.com, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.egain.com/what-is-generative-ai-in-contact-centers/#:~:text=Use%20Cases%20of%20Generative%20AI,complex%20queries%2C%20improving%20overall%20efficiency.>
30. Top 10 Companies Using Generative AI to Enhance Customer Service - Convin, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://convin.ai/blog/generative-ai-for-customer-service>
31. AI in customer service: A complete guide | Zapier, 7 月 27, 2025 にアクセス、

- <https://zapier.com/blog/ai-in-customer-service/>
32. A Simple Guide to AI for Customer Service - Aloware, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.aloware.com/blog/a-simple-guide-to-ai-for-customer-service-aloware>
 33. カスタマーサポートに AI を導入するメリットと成功のポイントを解説 | Safe AI-
ソフトクリエイイト, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.softcreate.co.jp/safeai/ai-tips/22>
 34. The Impact of AI on Customer Engagement - Bloomreach, 7 月 27, 2025 にアク
セス、<https://www.bloomreach.com/en/blog/how-ai-technology-will-transform-customer-engagement>
 35. AI活用で顧客ニーズを汲み取って応える プロアクティブなサービスへ - Genesys,
7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.genesys.com/ja-jp/blog/post/proactive-service-using-ai-to-anticipate-customer-needs>
 36. Proactive Customer Service Engagement | CX Solutions - NiCE, 7 月 27, 2025 に
アクセス、<https://www.nice.com/solutions/proactive-customer-engagement>
 37. Pros and cons of AI in customer service | Enterprise Nation, 7 月 27, 2025 にアク
セス、<https://www.enterprisenation.com/learn-something/pros-and-cons-of-ai-in-customer-service/>
 38. AI vs. Human Customer Service Agents: Pros & Cons | Dialzara, 7 月 27, 2025 に
アクセス、<https://dialzara.com/blog/ai-vs-human-customer-service-agents-pros-and-cons>
 39. What Consumers Think About AI Customer Service Gone Wrong, 7 月 27, 2025
にアクセス、<https://www.sobot.io/article/ai-customer-service-gone-wrong/>
 40. The Hidden Cost of Chatbots – Why AI-Driven Customer Service Is Killing Your
Conversions, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.stryde.com/the-hidden-cost-of-chatbots-why-ai-driven-customer-service-is-killing-your-conversions/>
 41. AI 導入で失敗しないために！現役 SE が語る心構えと落とし穴 | 業務効率化サポ
ーター@SE - note, 7 月 27, 2025 にアクセス、
https://note.com/keen_mole9214/n/n62de1fe98a1b
 42. Why Your Customers Hate Your Chatbot (And How to Change That ..., 7 月 27,
2025 にアクセス、<https://www.modop.com/blog/why-your-customers-hate-your-chatbot-and-how-to-change-that/>
 43. 2025 年版 AI チャットボット導入費用完全ガイド | ANOTETE Blog - 株式会社アノ
テテ, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://anotete.co.jp/blog/chatbotprice/>
 44. Contact Center Generative AI: Use Cases, Challenges, Tips - Calabrio, 7 月 27,
2025 にアクセス、<https://www.calabrio.com/blog/genai-contact-center-uses/>
 45. 人材不足に悩む経営者必見！生成 AI で顧客対応を自動化する 5 つの具体的ステ
ップ - note, 7 月 27, 2025 にアクセス、
https://note.com/dx_labo/n/n40fa98e76737
 46. Generative AI For Customer Service: 8 Best Practices For Success - eGain, 7 月
27, 2025 にアクセス、<https://www.egain.com/generative-ai-for-customer-service-best-practices-for-success/>

47. AI を導入する利点は？デメリットや導入事例、将来的な課題などを ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.japan-it.jp/hub/ja-jp/blog/article-42.html>
48. Top AI and Data Privacy Concerns - F5 Networks, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.f5.com/company/blog/top-ai-and-data-privacy-concerns>
49. 5 AI Privacy Concerns to Be Aware of & Mitigation Strategies for 2025 - Language IO, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://languageio.com/resources/blogs/ai-privacy-concerns/>
50. AI and the Risk of Consumer Harm | Federal Trade Commission, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.ftc.gov/policy/advocacy-research/tech-at-ftc/2025/01/ai-risk-consumer-harm>
51. Rising AI Mistrust Leads to Frustration with Customer Service - Efficiency AI Transformation, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.efficiencyai.co.uk/rising-ai-mistrust-leads-to-frustration-with-customer-service/>
52. カスタマーサービスにおける AI の活用：知っておくべきこと - Zendesk, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.zendesk.co.jp/blog/ai-customer-service/>
53. AI 活用における倫理問題とは？具体的な事例や企業が注意すべきポイントなどを解説 - G-gen, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://g-gen.co.jp/useful/General-tech/explain-morals-ai/>
54. AI バイアスとは - Genesys Cloud, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.genesys.com/ja-jp/definitions/what-is-bias>
55. 10 Real AI Bias Examples & Mitigation Guide - Crescendo.ai, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.crescendo.ai/blog/ai-bias-examples-mitigation-guide>
56. AI 倫理の課題への対応は顧客の信頼獲得につながる--実践すべきステップ - ZDNET Japan, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://japan.zdnet.com/article/35140008/>
57. AI トrend | 注目すべき TOP10 ! 生成 AI・ノーコード・AI 導入事例も紹介【2025 年最新】 - カオピーズ, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://kaopiz.com/ja-news-top-10-ai-trends/>
58. 第 404 話 | ビジネスの意思決定を支える説明可能 AI (XAI) の力 - セールスアナリティクス, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.salesanalytics.co.jp/column/no00404/>
59. XAI (AI を説明するための技術) 活用コンサルティング, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://www.hitachiconsulting.co.jp/solution/ai_robot/xai/
60. 説明可能な AI (XAI) とは？ - IBM, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.ibm.com/jp-ja/think/topics/explainable-ai>
61. Generative AI in Ecommerce: Use Cases & Case Studies [2025], 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://masterofcode.com/blog/generative-ai-chatbot-in-ecommerce-use-cases-benefits-statistics>
62. AI in E-commerce: Use Cases & Examples | Datrics, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.datrics.ai/articles/artificial-intelligence-use-cases-in-e-commerce>
63. Top 21 AI use cases in eCommerce (the rise of AI in eCommerce) | Instant, 7 月

- 27, 2025 にアクセス、<https://instant.so/blog/ai-use-cases-in-ecommerce>
64. Case Studies: E-Commerce Success Stories with AI, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.247commerce.co.uk/ecommerce-insights/industry-insights/case-studies-e-commerce-success-stories-with-ai/>
65. Yuma AI Case Studies | AI-powered solutions for every e-commerce ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://yuma.ai/case-studies>
66. EC 業界での AI 活用方法は？メリットや注意点、6 社の活用事例を徹底 ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://ai-market.jp/industry/ec/>
67. メルカリの生成 AI 活用が丸わかり？ 執行役員の資料が無料公開 広告の制作工数が 3 分の 1 になった事例も - ITmedia, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.itmedia.co.jp/aipplus/articles/2404/17/news173.html>
68. 金融・保険業界の生成 AI 活用事例 6 選！生成 AI のメリット・注意点も ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://business-ai.jp/finance/generative-ai-finance/>
69. Top 10 uses of generative AI in banking contact centers - Convin, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://convin.ai/blog/generative-ai-banking>
70. Use Cases and Examples of Conversational AI in Banking and ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.ema.co/additional-blogs/addition-blogs/use-cases-and-examples-of-conversational-ai-in-banking-and-financial-services>
71. 最高の金融チャットボットとその使い方 (2025 年) - Botpress, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://botpress.com/ja/blog/top-chatbots-financial-services>
72. 金融業界で今後 AI 活用が必要になった理由とは？活用事例も解説, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://financial.ctc-g.co.jp/itinfo/2401-financial-ai>
73. 銀行がチャットボットを活用している事例 3 つ | sAIChat ブログ, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://saichat.jp/chatbot/chatbot-bank/>
74. 生成 AI 活用事例 金融業界編 - インターセクト株式会社, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://intersect.inc/scW0fnId/CWOeWJ9X>
75. 2024 年旅行社必須の自動化ツール：AI 旅行アシスタント, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://www.gptbots.ai/ja_JP/blog/ai-travel-agent
76. Top 5 Travel Chatbots with Use Cases & Examples in 2025, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://research.aimultiple.com/travel-chatbot/>
77. Top 12 AI Travel and Hospitality Chatbot Examples - Master of Code, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://masterofcode.com/blog/top-travel-and-hospitality-generative-ai-chatbot-examples>
78. 宿泊施設が「音声×生成 AI」でできること、おもてなし最前線で ..., 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.travelvoice.jp/20240820-156155>
79. 観光業で AI はどんな活躍をしているの？観光業での AI 導入によるメリットや課題を解説, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://omotenashi.work/column/bits_of_knowledge/7470
80. 旅行業・観光業における AI 活用の可能性 - JTBOOKUN, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.jtbbookun.jp/column/22011702>
81. 【完全版】ホテル業界の AI 導入方法・メリット・事例・リスクを徹底解説, 7 月

- 27, 2025 にアクセス、<https://www.ai-dounyu.com/articles/ai-hotel>
82. 生成 AI 機能「Salesforce Einstein GPT」を徹底解説！4 つの機能や料金プランを紹介, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://geniee.co.jp/media/sfa/generative-ai-salesforce-einstein-gpt/>
83. Best AI Customer Support Software for 2025 - Pylon, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://usepylon.com/blog/best-ai-customer-support-software>
84. ELEVATING CUSTOMER INSIGHT WITH SALESFORCE EINSTEIN ANALYTICS, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://a.sfdcstatic.com/content/dam/www/ocms/assets/pdf/analytics/ea-elevating-customer-insights.pdf>
85. カスタマーサービス向けの AI - Zendesk, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.zendesk.co.jp/service/ai/>
86. The Top 16 AI Customer Service Software in 2025 - Supportman, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://supportman.io/articles/ai-customer-service-software/>
87. Amazon Connect の料金について | コラム | クラウドソリューション | サービス | 法人のお客さま, 7 月 27, 2025 にアクセス、
https://business.ntt-east.co.jp/content/cloudsolution/ihec_column-08.html
88. 料金 - Amazon Connect | AWS, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://aws.amazon.com/jp/connect/pricing/>
89. Amazon Lex 料金 - AWS, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://aws.amazon.com/jp/lex/pricing/>
90. IBM watsonx Assistant | SalientProcess, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://salientprocess.com/solutions/artificial-intelligence-ai/ibm-watsonx-assistant/>
91. AI agents for customer service - watsonx Orchestrate - IBM, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.ibm.com/products/watsonx-orchestrate/ai-agent-for-customer-service>
92. Best Conversational AI Platforms for Enterprises - Clerk Chat, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://clerk.chat/blog/conversational-ai-platforms/>
93. IBM watsonx Assistant Virtual Agent, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.ibm.com/products/watsonx-assistant>
94. 「PKSHA Technology」の IPO 情報総まとめ！スケジュールから幹事証券、注目度、銘柄分析、他の機械学習技術関連企業との比較や予想まで解説！ - ダイヤモンド・オンライン, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://diamond.jp/zai/articles/-/139267>
95. 『PKSHA FAQ』【製品概要・料金価格】 | SBC&S の IT-EXchange, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.it-ex.com/products/maker/pksha-communication/pksha-faq.html>
96. PKSHA Technology (パークシャテクノロジー) (3993) の IPO 上場情報 | 庶民の IPO, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://ipokabu.net/ipo/3993>
97. モビルス株式会社の紹介ページ - LINE ヤフー for Business, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.lycbiz.com/jp/partner/technology/line/mobilus/>

98. MOBIAGENT とは？価格・機能・使い方を解説 | IT トренд, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://it-trend.jp/service_desk/14293
99. コールセンターCRM「インスピーリ」、モビルス提供の有人チャットシステム「MOBIAGENT」との連携強化 | ニュース | バーチャレクス・コンサルティング株式会社, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.virtualex.co.jp/news/2023/09/crm-mobi-agent.html>
100. The 18 Best AI Platforms in 2025 – Tested & Reviewed - Lindy, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.lindy.ai/blog/ai-platforms>
101. The Best AI Chatbots for 2025 - PCMag, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.pcmag.com/picks/the-best-ai-chatbots>
102. AI 導入の第一歩 | 中小企業向けの事例と始め方 - EQUES, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://eques.co.jp/column/ai-introduction/>
103. 生成 AI 導入で失敗しないために！最新事例から学ぶリスクと対策を徹底解説 | WEEL, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://weel.co.jp/media/generation-ai-failure/>
104. 【完全版】AI チャットボット導入成功マニュアル, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://b2b.dentsu.jp/column/ai-chatbot-manual>
105. 対話型 AI の選び方・活用法 | 導入ステップとおすすめサービスを比較 - malna 株式会社, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://malna.co.jp/blog/conversationalai/>
106. チャットボット導入の失敗原因とは？事例に学ぶ成功の秘訣を解説 - TETORI, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.tetori.link/column/chatbot/chatbot-failure>
107. 営業における AI 活用術 11 選！目的や導入の流れ、活用事例を徹底解説 - KDDI Message Cast, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://kddimessagecast.jp/blog/ai_ivr_automation/250602/
108. 【4 ステップ】PoC の進め方！実施メリットや事例も解説 | Matching Match, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://matching-match.com/media/poc-proceed/>
109. AI 導入に必須！PoC（概念実証）を成功させる進め方とポイント - 株式会社調和技研, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://www.chowagiken.co.jp/blog/ai_keytosuccess_poc
110. AI チャットボット導入の成否は、導入前作業で 8 割決まる | FRONTGATE [フロントゲート], 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.frontgate.jp/1764>
111. AI を活用した PoC の進め方 - NOB DATA, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://nobdata.co.jp/guide/newbusinessdev/04/04.html>
112. 【最新】AI ツールおすすめ 20 選！ビジネス用サービスを種類別に紹介 - Alsmiley, 7 月 27, 2025 にアクセス、https://aismiley.co.jp/ai_news/ai-tool-newest-select/
113. AI 活用で業務効率化！成功事例から学ぶ導入の秘訣 - EQUES, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://eques.co.jp/column/ai-use-case/>
114. How to Effectively Use AI in Customer Service in 2025 - Userpilot, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://userpilot.com/blog/ai-in-customer-service/>
115. How to Develop and Implement an AI Strategy for Chatbots - WayMore, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.waymore.io/blog/ai-strategy-chatbot->

[implementation/](#)

116. AI チャットボットの成功事例 18 選！導入メリットや上手くいかない原因も解説 | WEEL, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://weel.co.jp/media/ai-chatbot-case-studies/>
117. What is Proactive Engagement in Customer Service? - NiCE, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.nice.com/glossary/proactive-engagement-in-customer-service>
118. プロアクティブな対話型 AI チャットボット- CX 最適化 - NiCE, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.nice.com/ja/products/proactive-conversational-ai>
119. Proactive Customer Engagement: A Quick Guide - Sprinklr, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.sprinklr.com/blog/proactive-customer-engagement/>
120. Affective Computing: In-Depth Guide to Emotion AI in 2025 - Research AIMultiple, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://research.aimultiple.com/affective-computing/>
121. 感情認識 AI とは？その仕組みと応用を徹底解説！ - miraiz 株式会社, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://miraiz-inc.co.jp/kanjoai/>
122. AI 感情認識とは？コールセンターでの活用メリットについて解説 | トラムシステム, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.tramsystem.jp/voice/voice-4307/>
123. Unlocking Emotions: Affective Computing Guide - Number Analytics, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.numberanalytics.com/blog/affective-computing-emotion-cognition-guide>
124. www.datacamp.com, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.datacamp.com/blog/what-is-affective-computing#:~:text=Customer%20service,,gauge%20customer%20reactions%20and%20satisfaction.>
125. 感情分析 AI で読み解く顧客の本音と活用法 - 見える化エンジン, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.mieruka-engine.com/media/st-ansys-ai>
126. The Future of Customer Service: AI and Human Collaboration - NiCE, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.nice.com/blog/future-of-customer-service>
127. 高度分析を支える AI 技術「マルチモーダル AI」とは？基礎と最新活用例 - 富士ソフト, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.fsi.co.jp/techtips/quick/0023/>
128. ハイパーパーソナライゼーションとマルチモーダル AI：顧客体験を再定義する新常識 - IM-DMP, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://dmp.intimatemerger.com/media/posts/15380/%E3%83%8F%E3%82%A4%E3%83%91%E3%83%BC%E3%83%91%E3%83%BC%E3%82%BD%E3%83%8A%E3%83%A9%E3%82%A4%E3%82%BC%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3%E3%81%A8%E3%83%9E%E3%83%AB%E3%83%81%E3%83%A2%E3%83%BC%E3%83%80/>
129. Three New AI Breakthroughs Shaping 2026: AI Trends | Deloitte US, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.deloitte.com/us/en/services/consulting/blogs/new-ai-breakthroughs-ai-trends.html>

130. ハイパー・パーソナライゼーションとは - IBM, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.ibm.com/jp-ja/think/topics/hyper-personalization>
131. Netflix や Spotify が実践するハイパーパーソナライゼーションの 7 つの効果を
解説 - TPIJ by CBA, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://blog.cba-japan.com/effects-of-hyper-personalization/>
132. ハイパーパーソナライゼーションと生成 AI：顧客体験革命の未来と課題 - SC デ
ジタル, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.scdigital.co.jp/knowledge/3051/>
133. AI 普及で雇用はどうなる？専門家に聞いた、なくなる仕事・増える仕事 |
LINK@TOYO - 東洋大学, 7 月 27, 2025 にアクセス、<https://www.toyo.ac.jp/link-toyo/social/ai-employment/>
134. A I の雇用の逆襲、コールセンターのオペレーターなど大量解雇の危機 | 東亜日
報, 7 月 27, 2025 にアクセス、
<https://www.donga.com/jp/article/all/20240613/5000833/1>