

# 3 ソフトバンク株式会社との連携 ／ 「X-Boost」の販売戦略



# 藤長 国浩

## Kunihiro Fujinaga

ソフトバンク株式会社 専務執行役員 法人副統括  
Gen-AX株式会社 取締役 COO

### 経歴・実績

2000年ソフトバンクネットワークス株式会社（現ソフトバンク）に入社し、流通業界・通信業界を中心に大手企業への法人営業に従事。2016年に法人事業戦略の責任者に就任。2018年6月より事業戦略およびマーケティング担当の常務執行役員として、法人部門の事業計画や新規事業の戦略、マーケティング全般を担った後、2023年6月より現職の専務執行役員に就任。ソフトバンクの100%子会社Gen-AX株式会社のCOOおよびSBテクノロジー株式会社の取締役も兼任。

# 圧倒的なスピードで企業のAXをご支援

SoftBank

強固な顧客基盤

国内エンタープライズ  
93%カバー ※

Gen-AX

生成AIの社会実装

生成AI SaaS/  
コンサルティング  
(ソフトバンクの100%子会社)

SB Intuitions

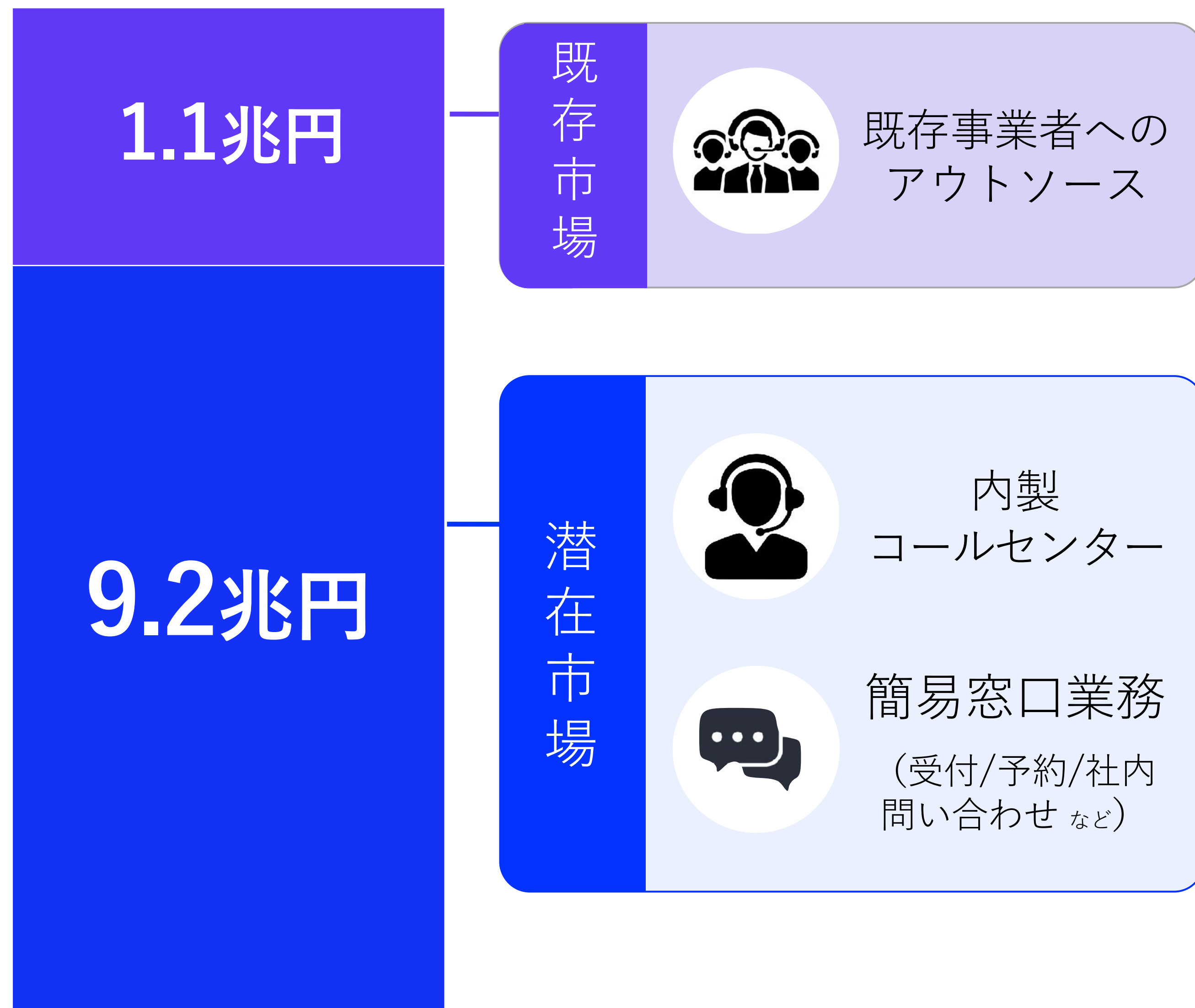
国産LLM開発

4,600億パラメーター規模  
の日本語LLMを公開  
(ソフトバンクの100%子会社)

※売上高1,000億円以上の、上場企業のうち、2023年度に当社と取引を行った企業の割合



「人と人」のQ&Aをなくしたい

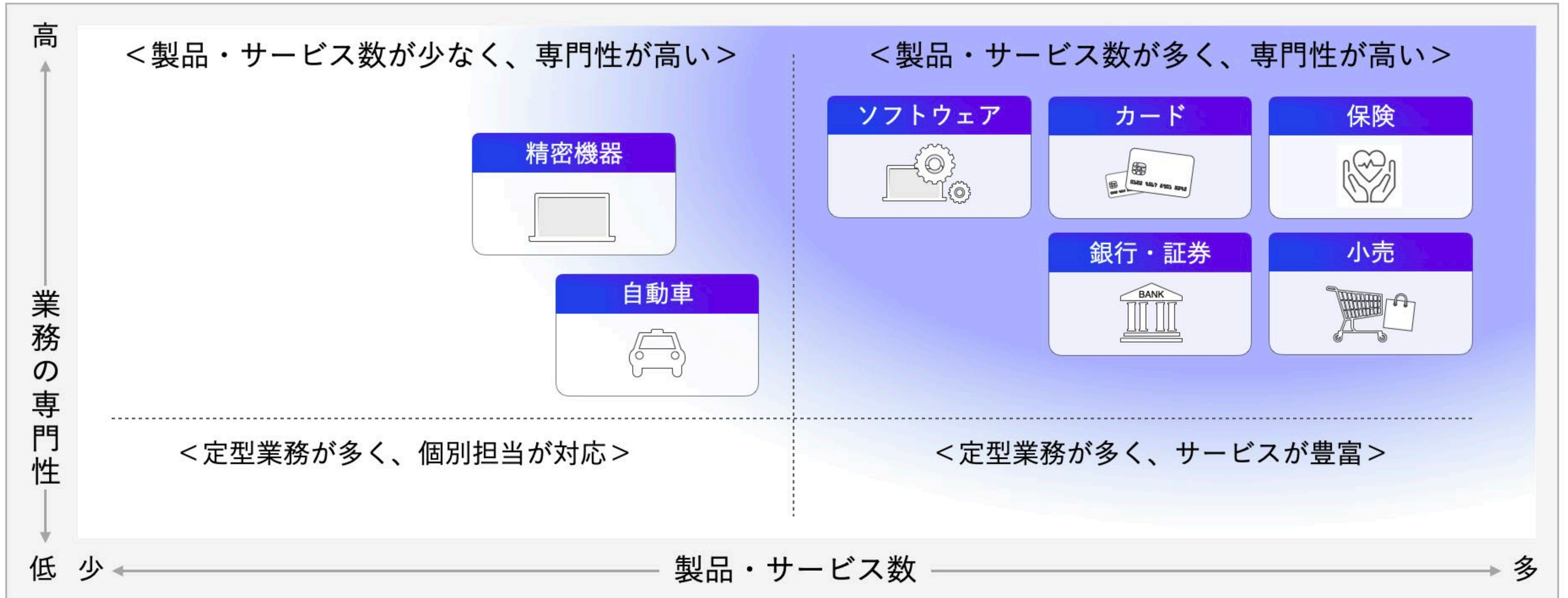


約10兆円



※矢野経済研究所「2022 コールセンター市場総覧 ～サービス&ソリューション～」をもとに当社作成  
「潜在市場」の規模は、コンタクトセンターサービスを利用している企業の総売上に占めるコンタクトセンターへの平均支出割合を、各業界の総売上に乗算して算出

# 年商1,000億円以上の大企業で 金融/小売/製造業の7業界に特化し提案



# 社内ヘルプデスクの運用効率化に向けて導入 多様化する問い合わせへ迅速に回答

導入前

過去履歴/  
FAQ確認

担当者へ  
不明点を確認

内容  
整理

回答  
作成

回答  
送付

目標30分以内/件 (2~3日かかる場合もあり)

導入後

X->oost 情報検索  
回答生成

回答  
送付

約5分/件

対応時間 8割削減 予定

人事  
関連

商品/  
サービス

OA端末

問い合わせ  
3,000件以上/月

ヘルプデスク  
担当者

営業社員

# WEB問い合わせ対応業務の迅速化に向けて導入 顧客満足度の向上/機会損失の低減へ

導入前



関係部署へ  
エスカレーション



内容  
整理



回答  
作成



回答  
送付

約15分/件 (数時間かかる場合もあり)

導入後



情報検索  
回答生成



回答  
送付

約5分/件

ROI 250%超を見込む

配送  
状況

仕様/  
使い方

返品  
交換

商品数  
7,000以上

CS担当者

顧客



# まずは注力業界の大手企業で成功事例を作り 各業界へ横展開



# AIが当たり前前に使われる社会へ

