

「X-Ghost」 記者説明会

Gen-AX株式会社
ソフトバンク株式会社

1

Gen-AX株式会社 事業概要

コールセンターの業務に特化した 企業向けAIエージェントの普及をご支援



コンサル

AXに必要な
サービスの提供



プロダクト

生成AI SaaS
プロダクトの提供



営業力

エンタープライズの
カバー率9割以上※



開発技術力

ソフトバンクのグループ
企業からAI人材を集結

ソフトバンクが目指す未来



人の指示で“つくる”から、自ら“実行する”へ進化。

生成AI

何かをつくるためのAI



主体は人間
人によりAIを使いこなす技術に
バラツキがあり継続的に
使わせるための工夫も必要

AIエージェント

何かを実行するためのAI



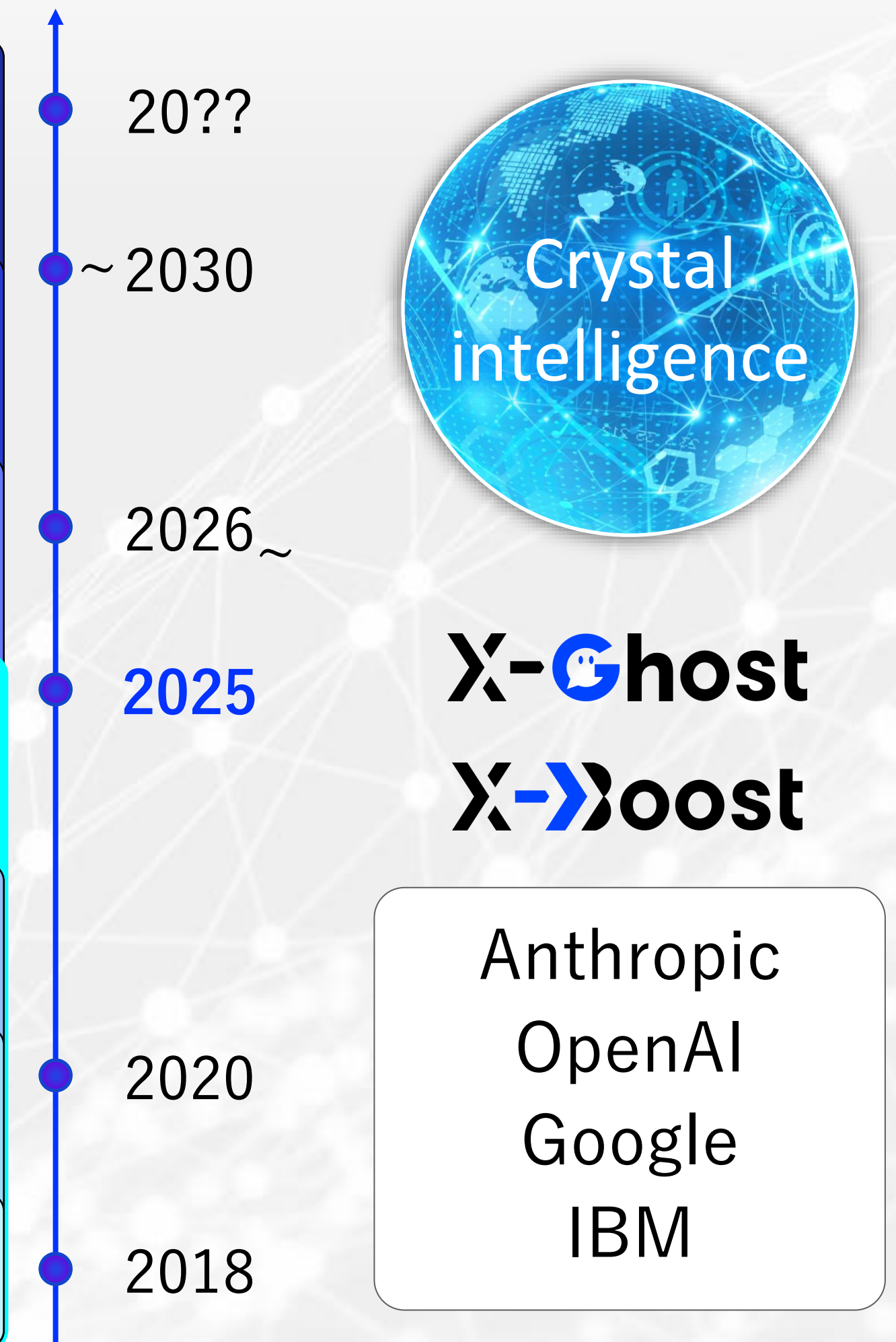
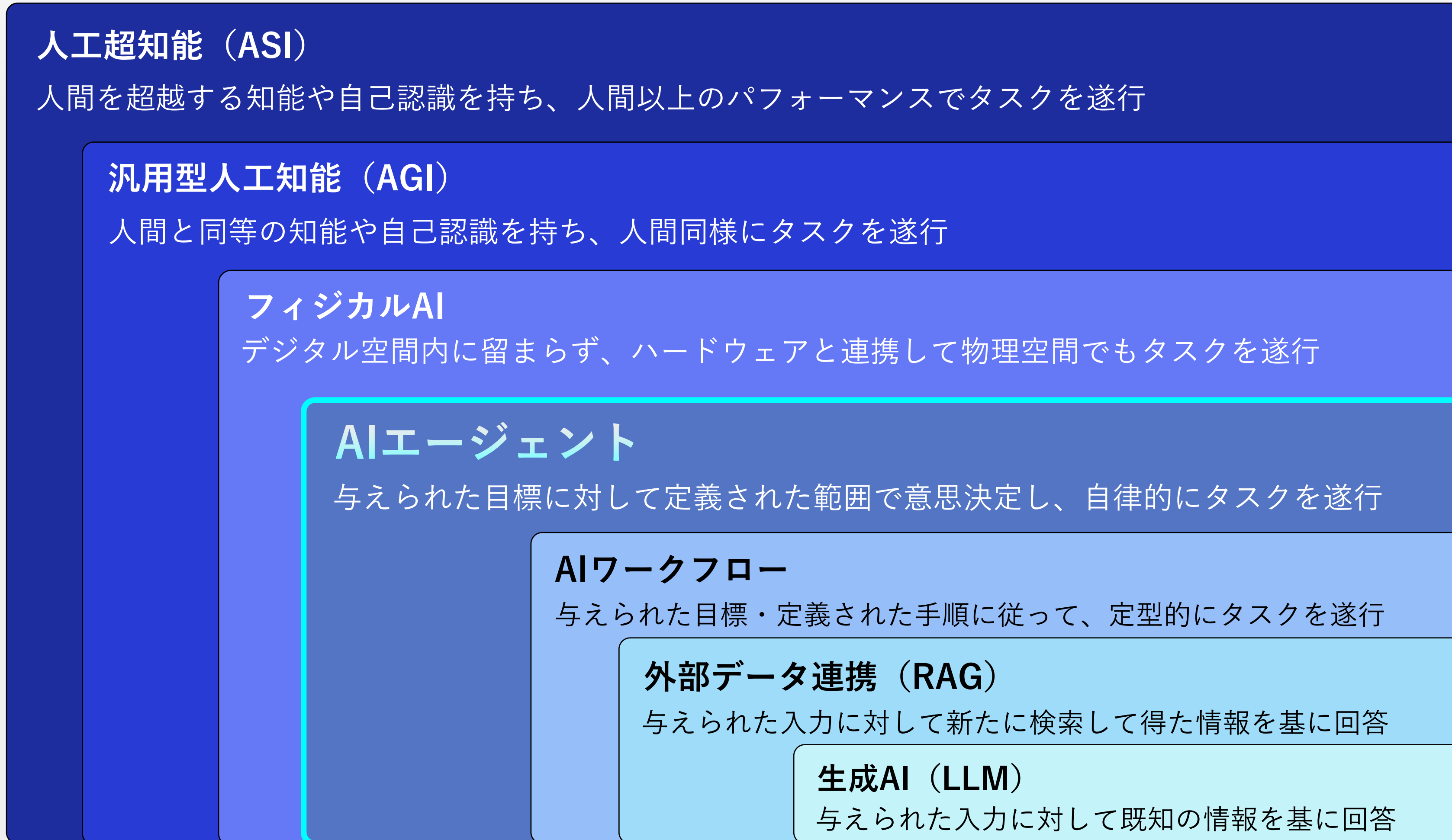
タスク分解

推論

ツール実行

自律改善

AGI・ASIの誕生に向けた進化の過程



※Laboro.AI 発表資料を参考に当社作成

あらゆる業務に広がり、最大80%の工数削減を見込む

カスタマーサポート

照会応答業務



対応人員・業務工数の削減
30～80%

コールセンター



コールセンターコストの削減
80%～

営業／マーケティング

営業活動



営業活動の時間を創出
40～70%

広告



人員・業務工数の削減
40～60%

金融

審査



審査・KYC人員^{*}・工数の削減
35～70%

商品開発



工数・作業時間の削減
60～70%

コーポレート

リーガル



法務人員/弁護士費用の削減
30～60%

経営




経営管理スタッフ/工数の削減
50～70%

^{*}KYC (Know Your Customer、顧客確認) 業務を専門的に行う人材



委託比率が高い

= 収益改善につながりやすい



学習に使える
データが多い

= AIエージェント高度化の入り口

Gen-AXが提供するAIサービス

コールセンターの自動化

(クロスゴースト)

X-Ghost

自律思考型AIの
音声対応ソリューション

業務特化型 ファインチューニング

(クロスブースト)

X-Boost

生成AI照会応答業務

Gen-AXが提供するAIサービス

本日発表

コールセンターの自動化

(クロスゴースト)

X-Ghost

自律思考型AIの
音声対応ソリューション

業務特化型

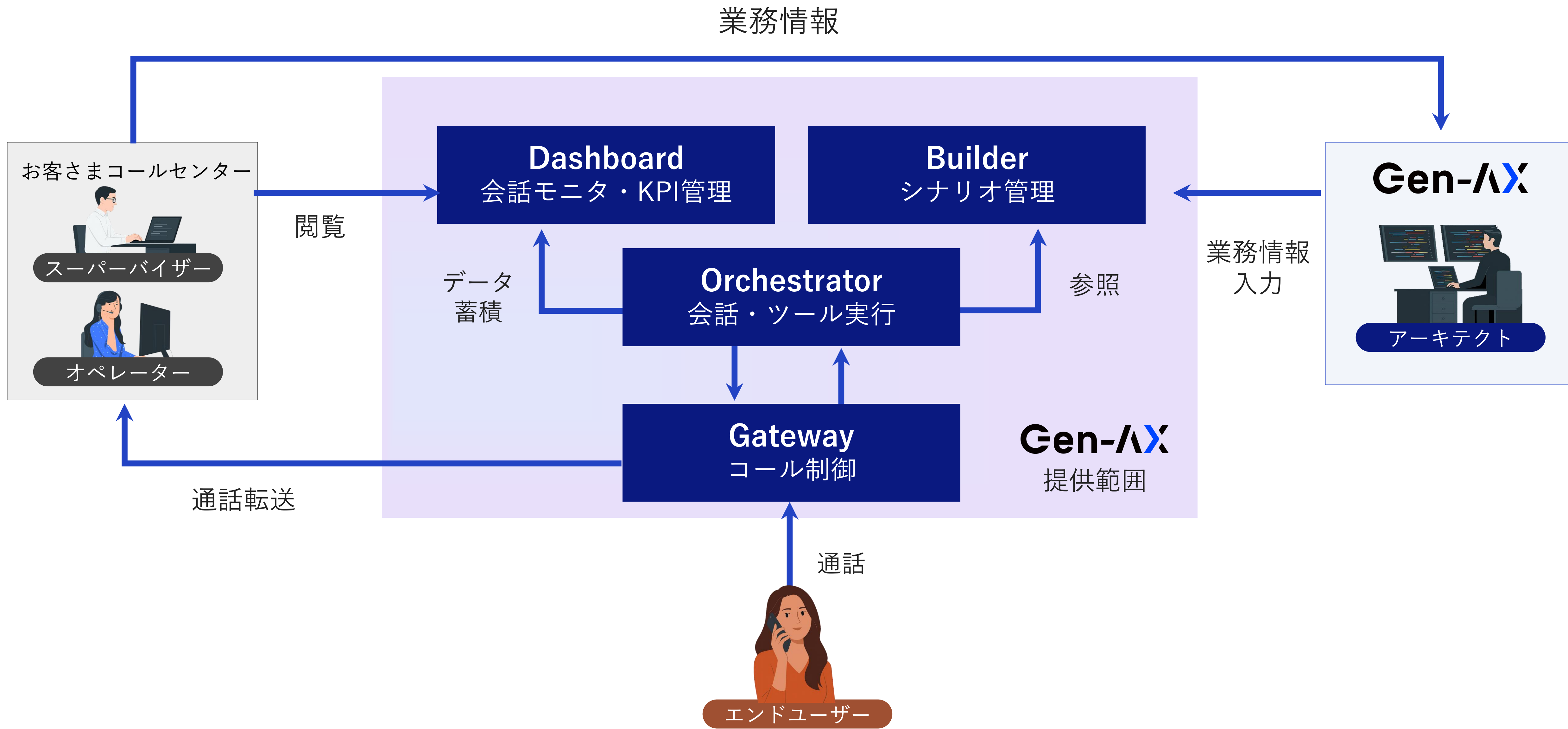
ファインチューニング

(クロスブースト)

X-Boost

生成AI照会応答業務

X-Ghostのシステム構成概念図



4

事業拡大戦略

最初の3カ月でROIを実証し、優先業務から段階的に拡大

|STEP 1

自動化ポテンシャル 診断



コール
現状把握

優先
シナリオ
順位付け

主要業務
でのPoC

(3カ月)

|STEP 2

優先シナリオの 構築MVP*



業務フロー
設計/検証

導入計画
策定

(3カ月)

|STEP 3

本格展開／拡張



システム
連携検討

他シナリオ
MVP構築

順次展開予定

※MVP (Minimum Viable Product) : 必要最低限の機能を備えたプロダクト

スピーディーかつ高品質なサービス提供を目指して パートナー企業と一体になった販売体制へ



各領域に強みを持つパートナーと連携し品質強化

顧客接点・音声基盤

(音声インフラ / チャット / CTI / PBX)

AVAYA

ジェネシスクラウドサービス
株式会社

LINE 公式アカウント

(検討中)

AI・データ・システム

(クラウド基盤 / CRM / CDP / DWH)

 **Microsoft**

 **TREASURE DATA**

圧倒的なスピードと着実なパートナーシップで 企業のAXをご支援

SoftBank

強固な
顧客基盤

Gen-AX

サービス企画
/開発

パートナー企業

デリバリー
/技術協力

5 今後のサービス構想と事業展望

段階的に機能を拡充しアップデート

2025年12月

2025年度末

2026年度初め

機能

リアルタイム対話制御（RealtimeAPI）

ガードレール（出力制御）

プロンプトシールド（入力制御）

対話リスク判定（不適切・逸脱検知など）

通話管理画面（モニタリング）

会話概要（自動要約）

ヒアリングチェックリスト

PIIマスキング

着信ログ出力（CSV）

KPIダッシュボード

オペレーター転送

外部API連携

SMS送信

監査ログ

AI応答進捗トラッキング
（チェックリスト以外）

ヒアリング完了率ダッシュボード

PBX連携

PCIDSS準拠（アプリケーション層）

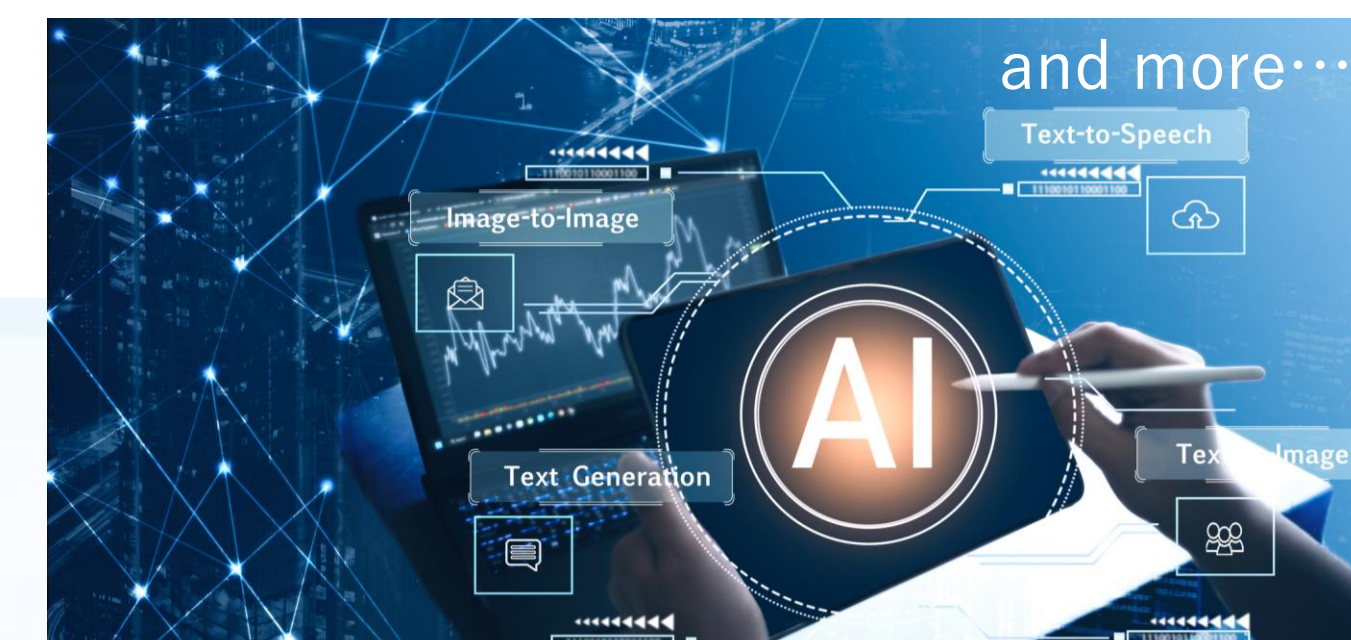


ナレッジ参照（RAG）

通話傍聴/割り込み

プッシュトーン

PCIDSS準拠（アプリケーション層以外）



共通の窓口業務をSaaS化して全国へ展開

人手不足の解消・行政サービスの向上へ

(クロスゴースト)

X-Ghost

自律思考型AIの音声応対ソリューション

(クロスブースト)

X-Boost

照会応答業務を支援する生成AI SaaS

全国 約1,700の市町村



AXをリードする存在へ

SaaS拡張



多言語



マルチモーダル



テキスト
対話



アウトバウンド



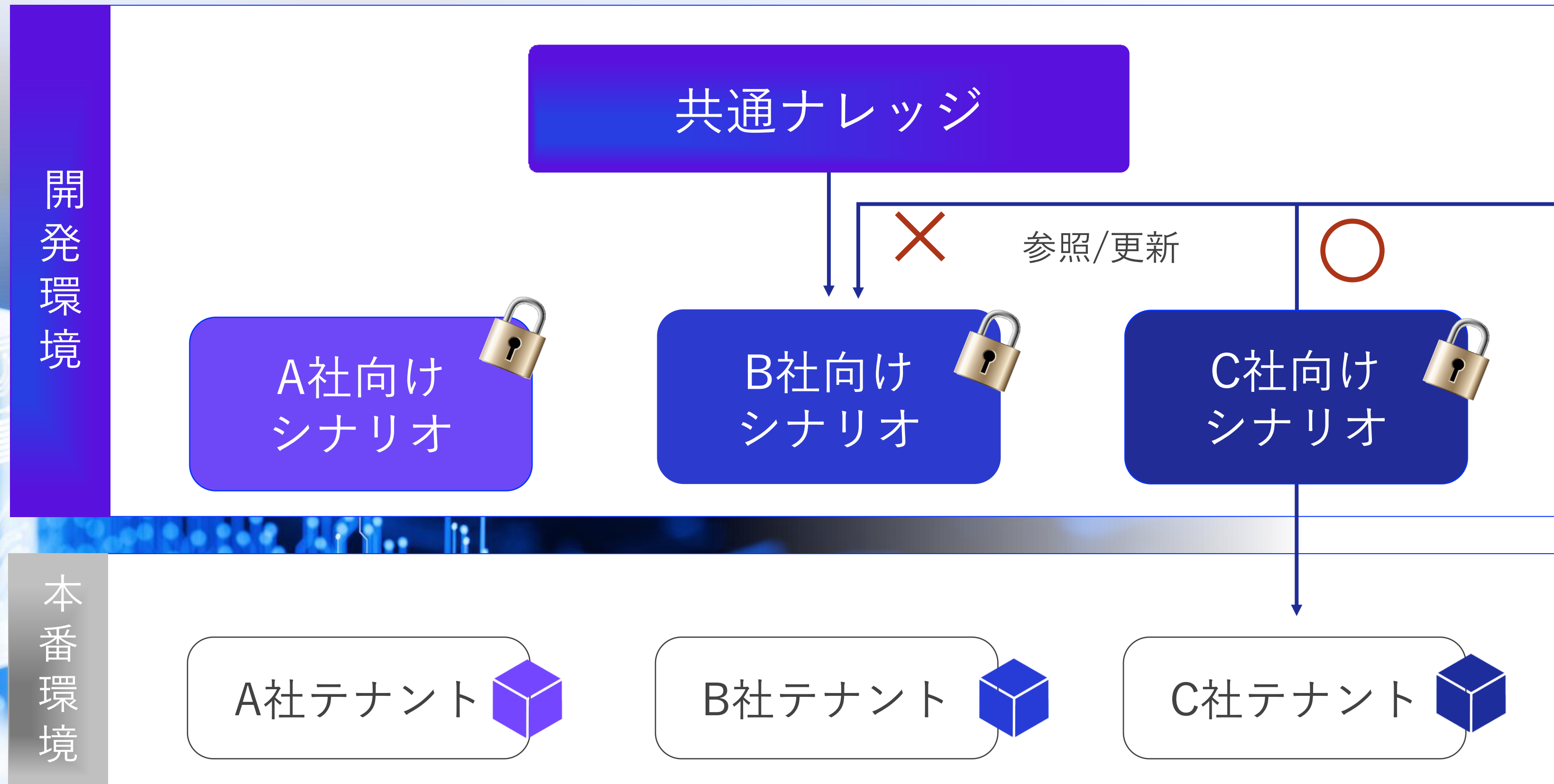
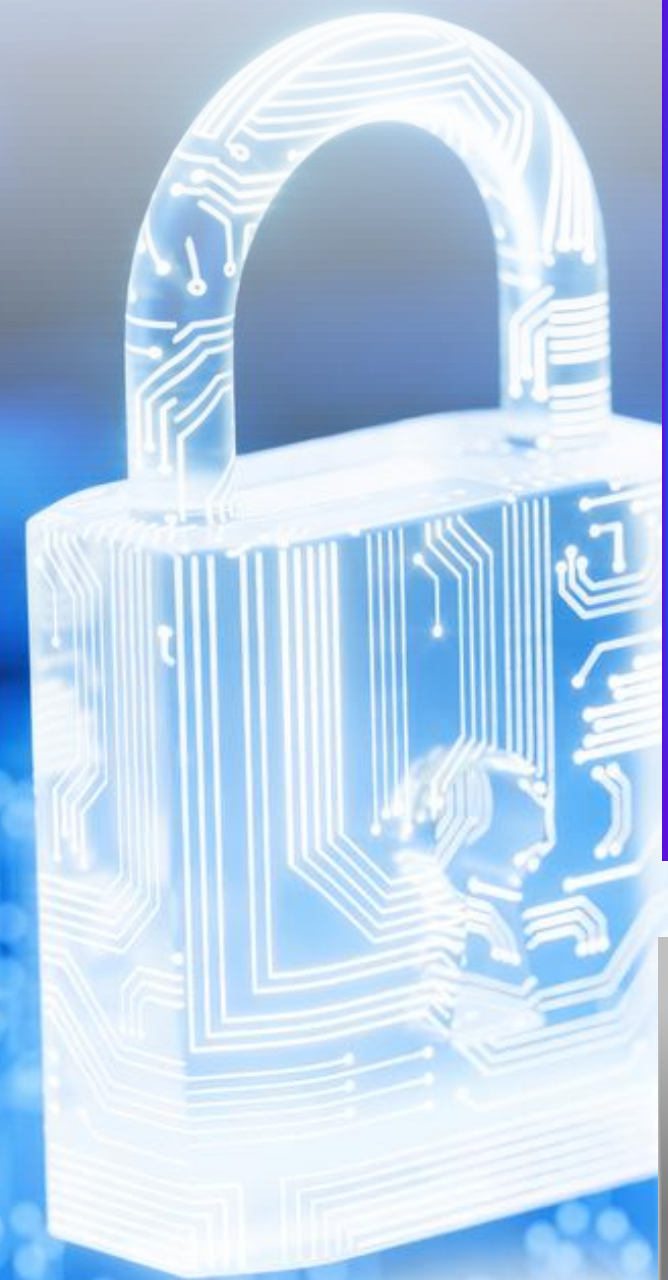
チャンネル拡張
(LINE通話)



X-Boost連携



マルチテナント構成と適切なアクセス管理で 顧客情報を安全に保護



労働人口の減少で“人手”が足りなくなっている今 日本の“おもてなし”をAIで再定義



AIは人を代替するものではなく、人を支える存在へ
Gen-AXは、社会と人に寄り添う“次のAI”をつくり続けます

Gen-AX

Gen-AX



SoftBank