

「X-Ghost」記者説明会

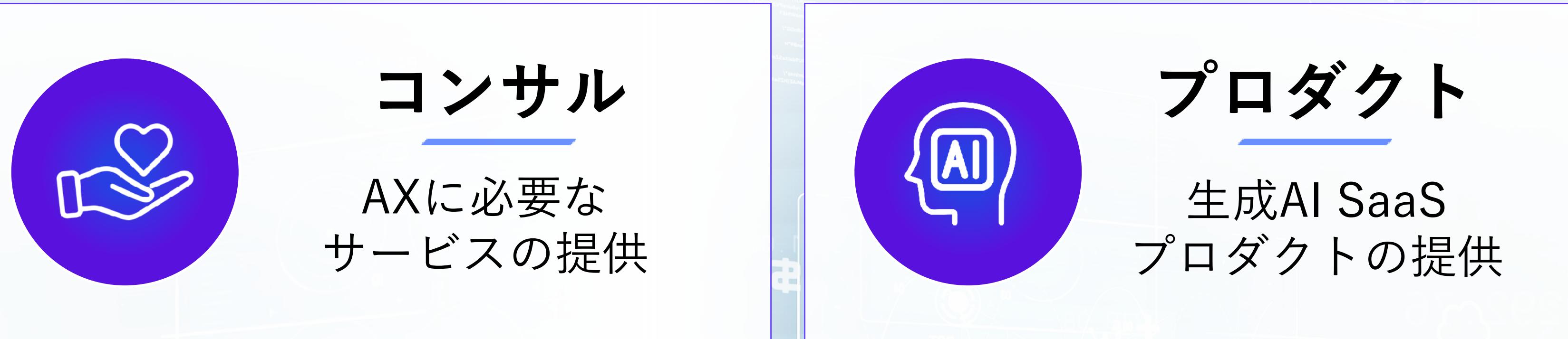
Gen-AX株式会社
ソフトバンク株式会社



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



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



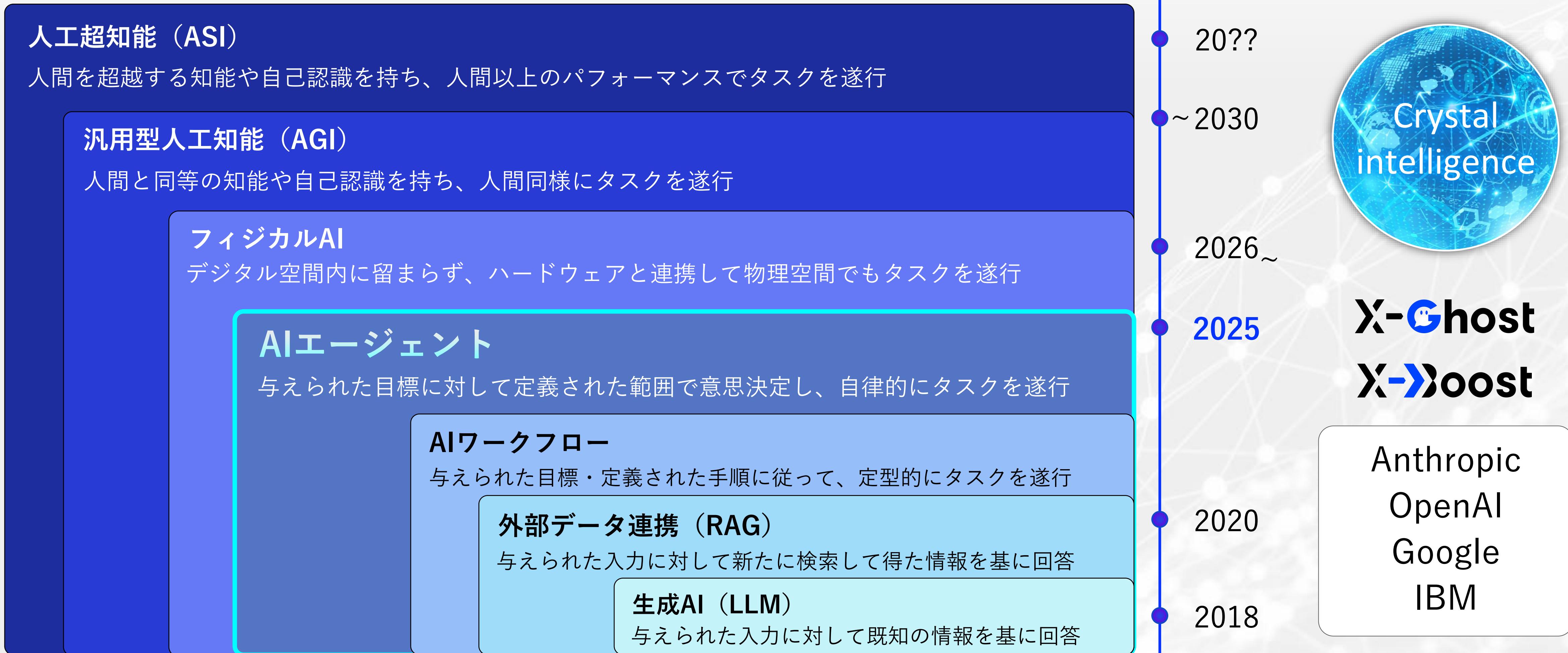
タスク分解

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

なぜ今、コールセンターなのか？

Gen-AX



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
音声応対ソリューション

業務特化型

ファインチューニング



(クロスブースト)

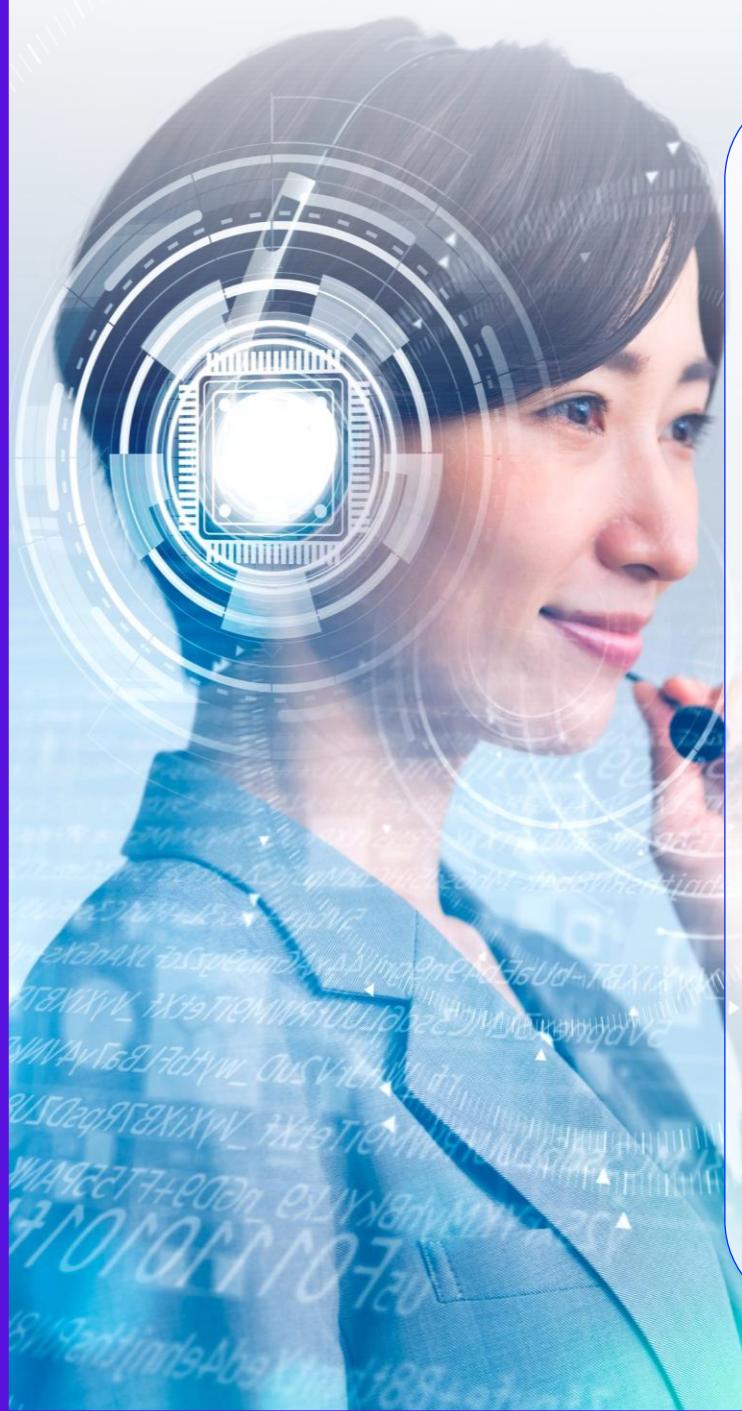
X->Boost

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
音声応対ソリューション

業務特化型

ファインチューニング



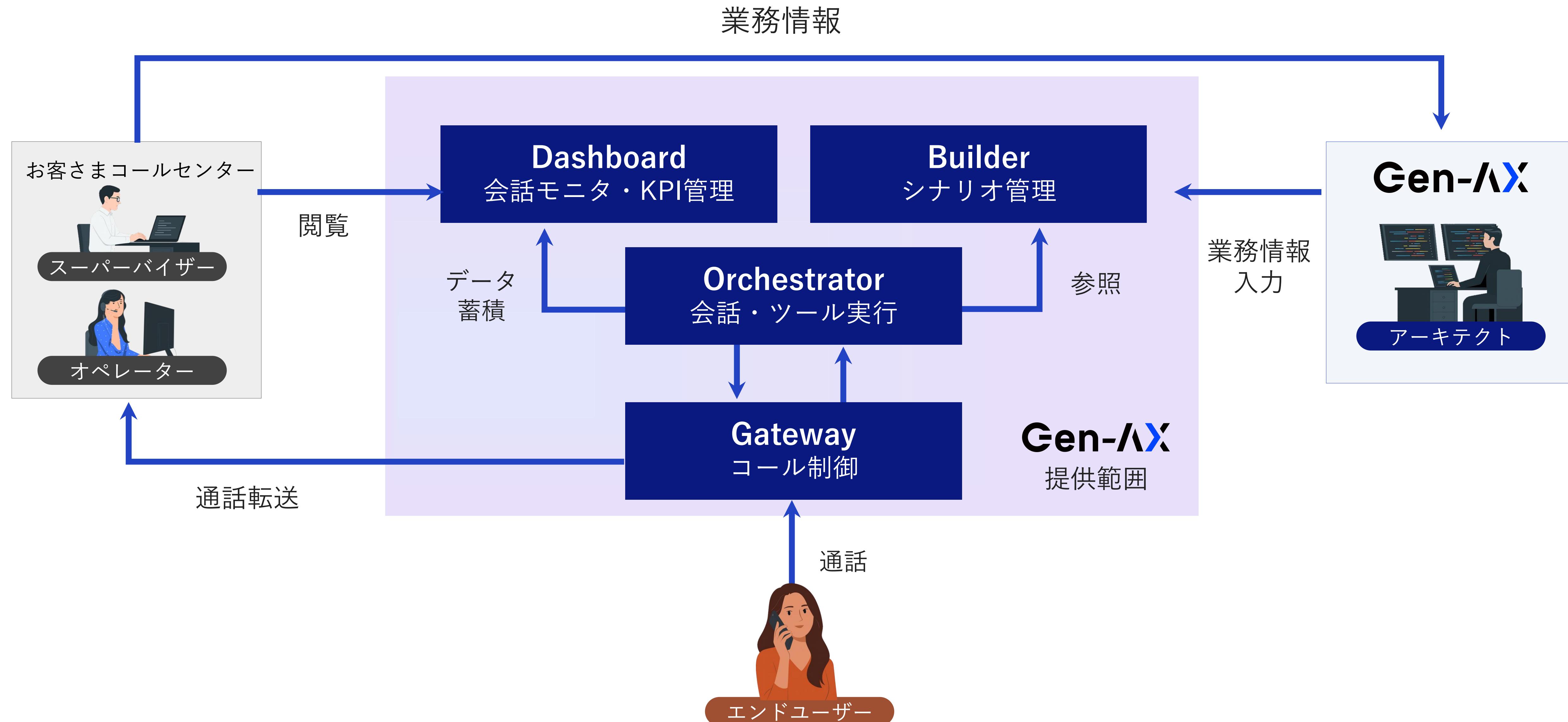
(クロスブースト)

X-Boost

生成AI照会応答業務

X-Ghostのシステム構成概念図

Gen-AX



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*



導入計画
策定

業務フロー
設計/検証

(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)



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

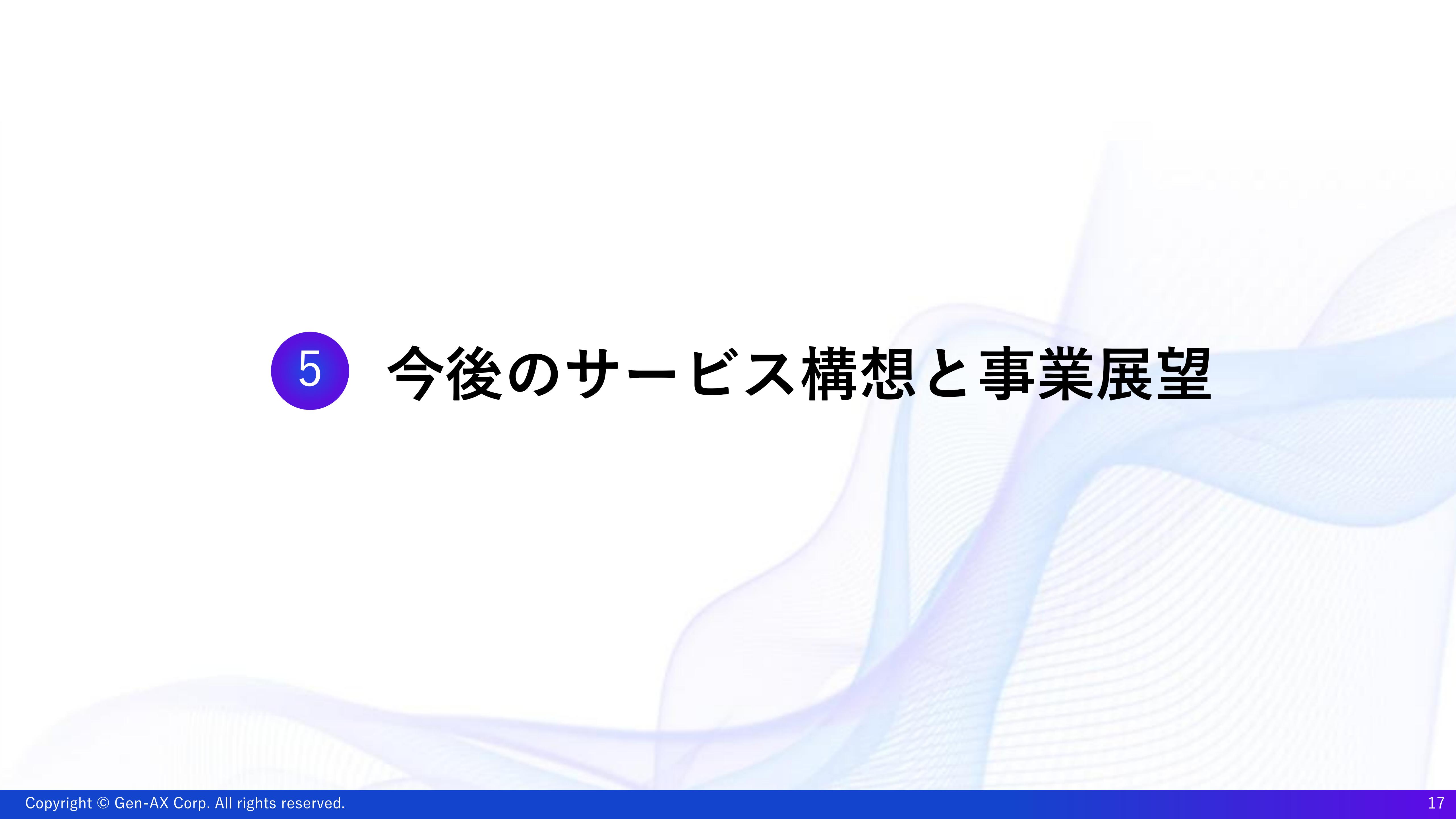
強固な
顧客基盤

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)



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)



照会応答業務を支援する生成AI SaaS

全国 約1,700の市町村

※政府統計の総合窓口（e-Stat） 2025年11月時点

AXをリードする存在へ



マルチモーダル



多言語



チャネル拡張
(LINE通話)



テキスト
対話



SaaS拡張



アウトバウンド



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

Cen-AX



SoftBank