

2

## 「X-Ghost」の技術的特長 ／デモンストレーション



# 木田 祐介

## Yusuke Kida

---

Gen-AX株式会社 CTO

### 経歴・実績

複数の企業にて計20年近く音声技術の研究開発に従事。  
多数のトップカンファレンス論文採択実績を持ちながら、音声検索やスマートスピーカーなどのプロダクトを通じた技術の社会実装にも取り組んでいる。  
現在はソフトバンク子会社であるGen-AXにてエンジニア組織のマネジメントを行いながら、生成AI技術を活用したプロダクトの開発をリードしている。

2025年11月10日  
正式提供開始

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



人間らしい  
自然な音声対応



安全な会話を  
成立させる技術



効率的な  
導入の仕組み

# デモの概要（保険会社）



お客さま



AIオペレーター

X-Ghost

# 技術的特長 ①

人間らしい  
音声対応



デモ動画をご覧ください

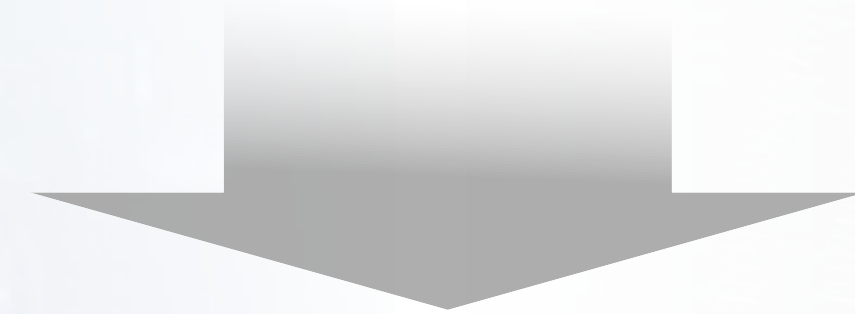
(3分22秒)

<https://youtu.be/tYnt-ZoDTZw>



どのように自然な会話を成立させているのか？

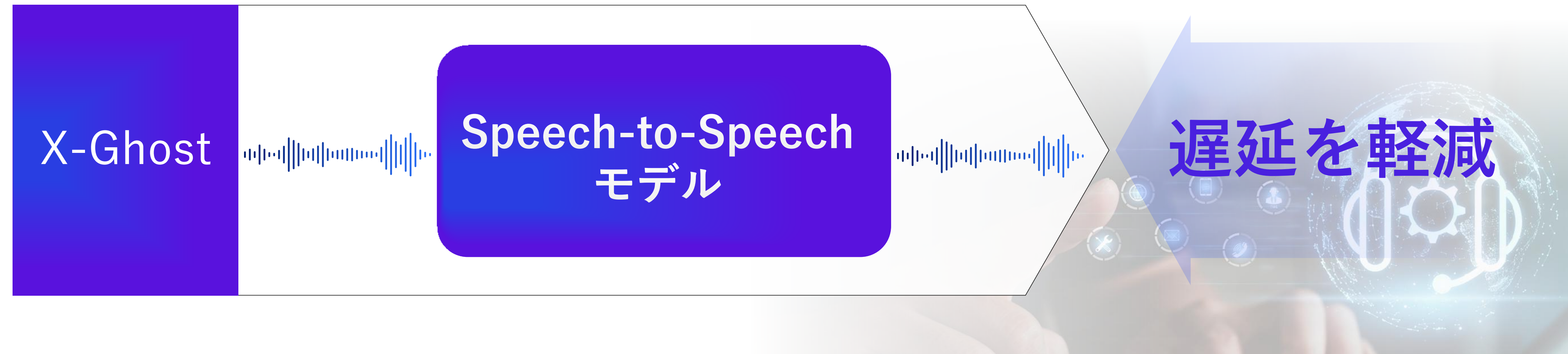
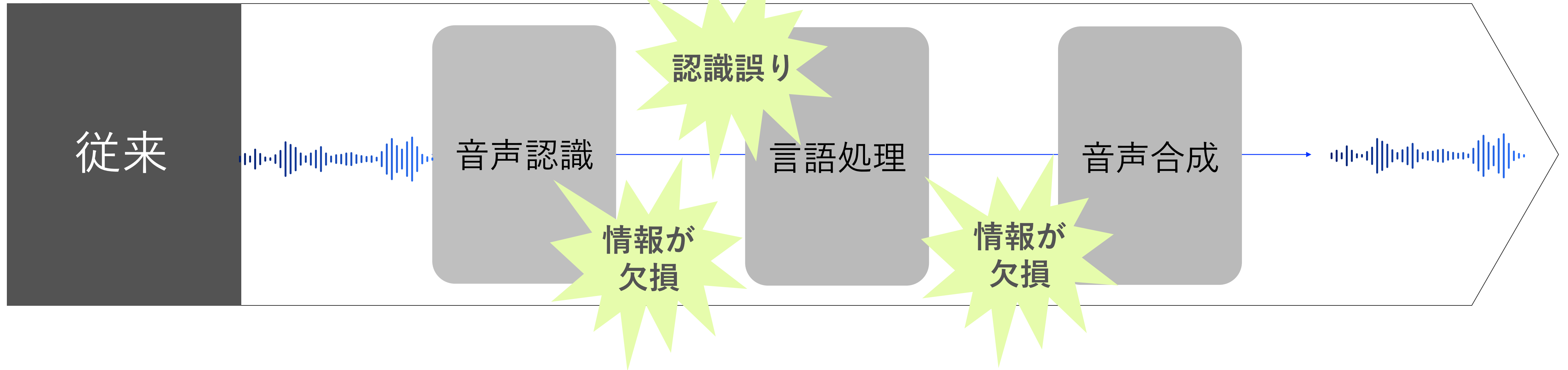
どのように自然な会話を成立させているのか？



「Speech-to-Speechモデル」

音声から音声を直接生成するマルチモーダルLLM





# 音声処理を一つのモデルで完結し自然な対話を実現



# 音声を直接理解・生成する仕組みが 人間らしい自然な応答を生む

## 従来

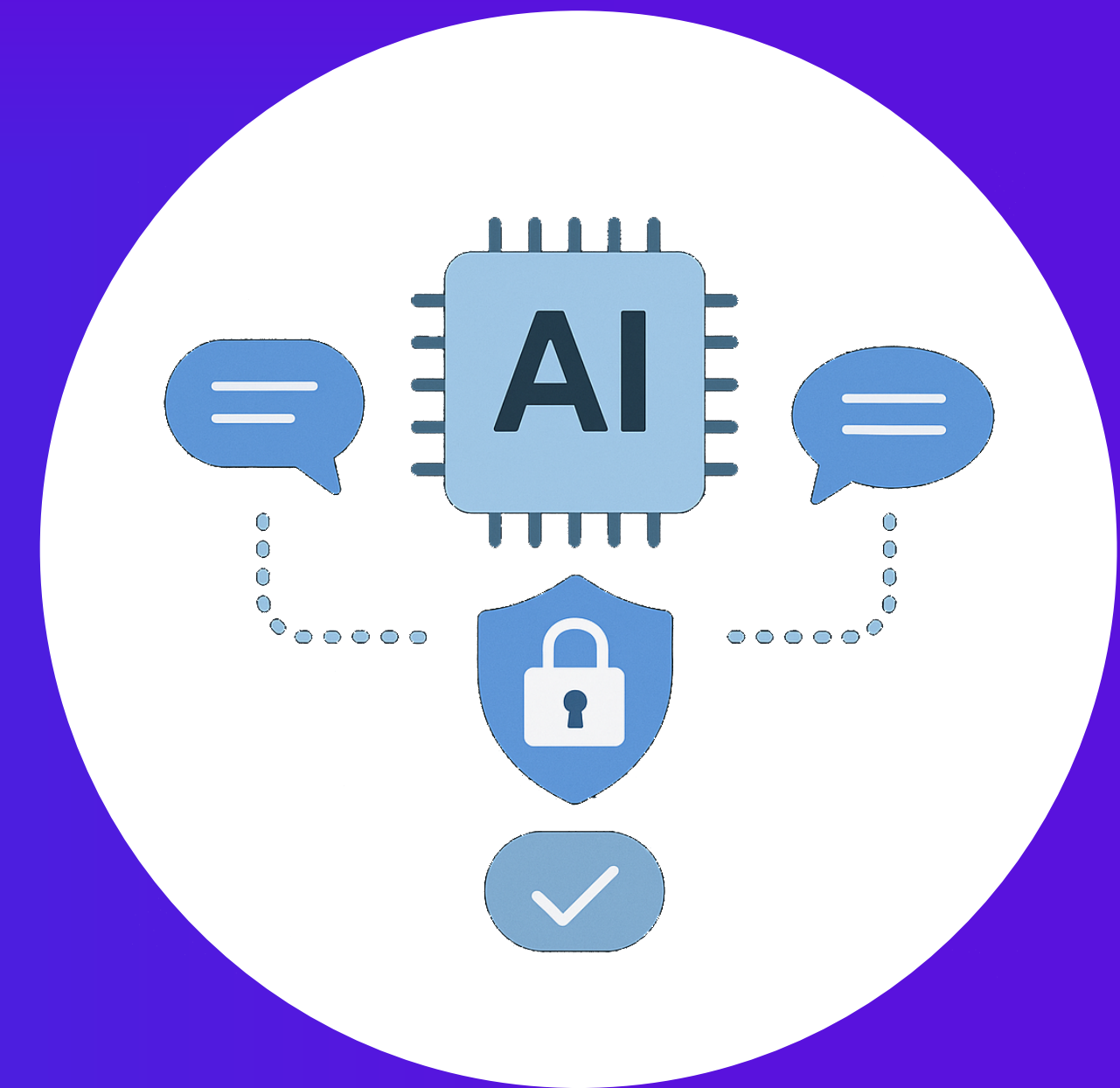
- 音声→文字→音声の変換の度に感情や非言語情報が欠損
- 処理が多段で遅延が大きく会話のテンポが不自然

## X-Ghost

- イントネーションや感情まで文脈として理解
- 遅延が減り会話の“間”がより自然になる

## 技術的特長 ②

安全な会話を  
成立させる技術



# AIに顧客対応を任せることにより リスクはないのか？

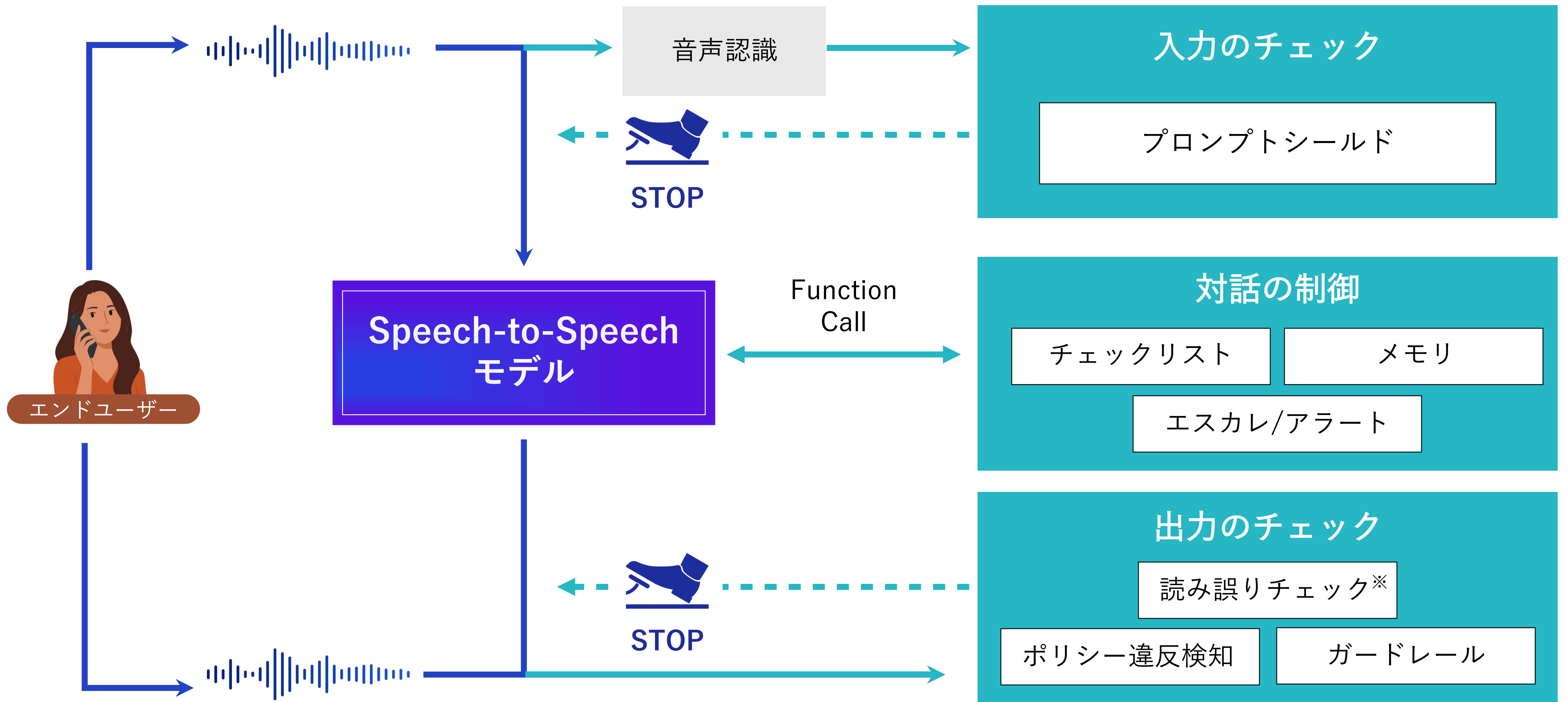
---

# AIに顧客対応を任せること リスクはないのか？

---

「Speech-to-Speechモデル」を  
制御する独自の仕組みを開発

# X-Ghost アーキテクチャ図



※特許登録手続き中（特許査定済）

デモ動画をご覧ください

(27秒)

<https://youtu.be/AvlrW9njf10>



# デモの概要（保険会社）



学資保険について  
相談したい…

お客さま



AIオペレーター

X-Ghost

エスカレー  
ション



有人オペレーター

AIが法律上  
回答できない  
問い合わせに対応

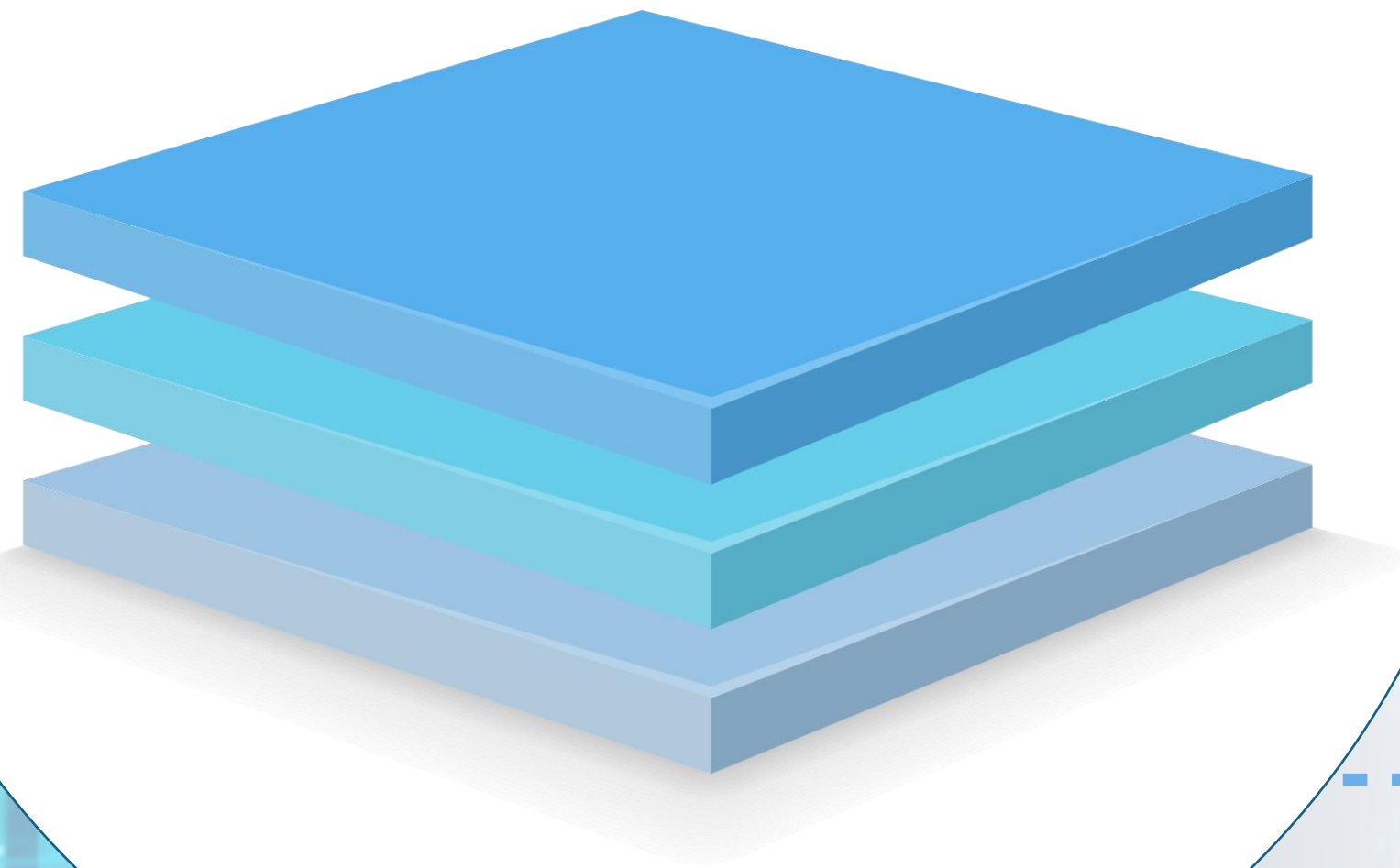
デモ動画をご覧ください

(1分2秒)

<https://youtu.be/K7xBXfIU3mY>

# 多層的な設計により 生成AIの柔軟性と安全性を両立

**X-Ghost**



3

保守／運用体制

2

モデルのコントロール

1

堅牢なシステム設計

## 技術的特長 ③

効率的な  
導入の仕組み



故障/不具合の報告と修理対応

請求内容/金額確認

契約/登録情報の変更

料金プランの見直し

問い合わせ内容

アプリの操作方法

1,000種類以上

ID/パスワードの再設定

運行情報の確認

配送トラブル対応

予約状況の確認

予約の変更

クーポンエラー

口座の開設方法の説明

商品/サービスへのクレーム

**お客さま自身でAIエージェントを構築/運用するのは困難**

# Gen-AXのコンサルタント/エンジニアが AIコールセンターをスムーズに構築

## Gen-AX



コンサルタントによる  
業務ヒアリング



エンジニアによる  
AIエージェント構築

自律思考型AIの  
音声対応ソリューション

## X-Ghost

お客さま

お客さまは  
個別構築不要

情報

×

人

×

道具

業界知識や  
業務構造への理解

AIと業務設計に精通し  
実装力のある専門人材

スピーディーに環境を  
構築できるツール

情報

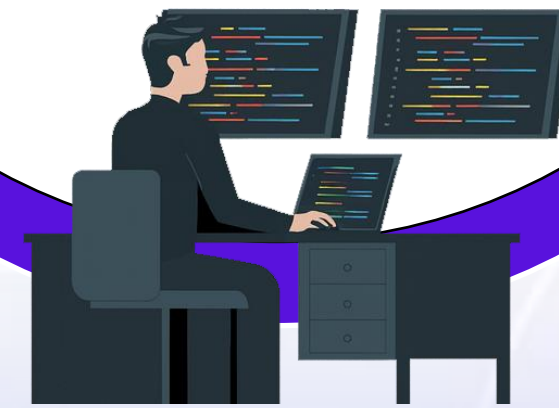
人

道具

提案活動で  
培った業界知識



経験/知見  
豊富なエンジニア



X-Ghost  
Builder



Gen-AX



デモ動画をご覧ください

(36秒)

[https://youtu.be/0g5W\\_pTLK8o](https://youtu.be/0g5W_pTLK8o)

## 特長 1

### 業務知見の集約

これまでの**提案活動**で得た知見と  
**成功事例**をもとに業務シナリオを構築

## 特長 2

### スピーディーな構築

テンプレート活用により、お客さまの環境  
を**ゼロから構築せず短期間で実装**可能

