



# 長野 雅史

Masafumi Nagano

ソフトバンク株式会社  
執行役員 法人第一営業本部 本部長

## 経歴・実績

2000年 入社以来、一貫して法人営業分野での実績を積む。  
2017年 東日本エリア全域の営業を統括し、大手企業のDX推進をリード。  
2022年 執行役員就任後は、エンタープライズ領域を中心に  
戦略的な法人営業としてビジネスインパクトを創出。  
長年にわたり大規模プロジェクトを牽引し、顧客課題解決型営業を実践。  
現在は法人第一営業本部の責任者として、ソフトバンクの大企業向け営業を牽引。

# AI基盤から活用伴走支援までトータルでご提供

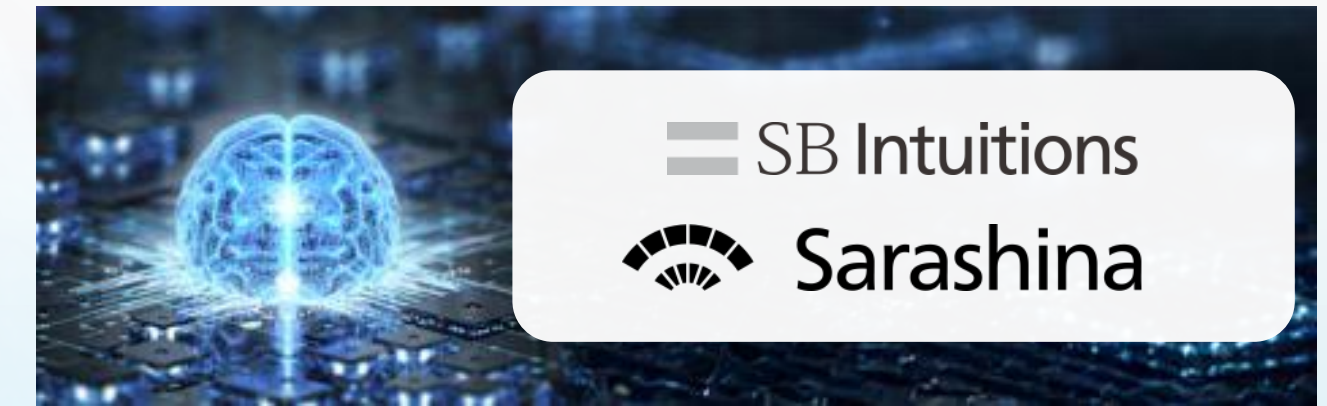
## 最先端AI



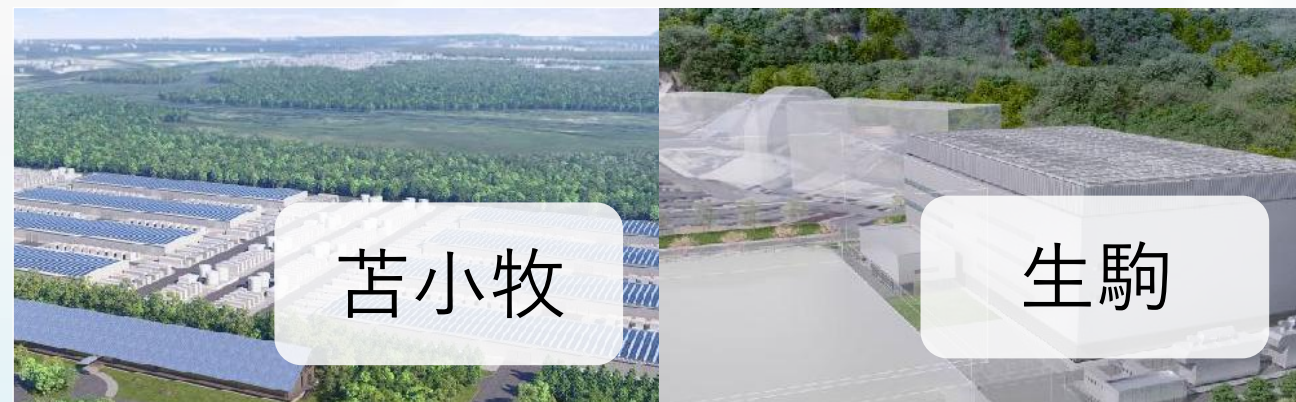
## 特化型AIサービス



## 国産LLM開発



## AIデータセンター



## AIデータ統合基盤



## クラウド/SaaS



教育 / 定着化支援 / セキュリティ / AI運用設計支援

# X-Ghost

お客さまの課題を一気に解決できる  
一手であると確信



SoftBank

# これまでの通信・ITソリューションご提案ノウハウを生かして エンタープライズ各社へ先行ご提案

## Gen-AX

コールセンター向け  
AIエージェント開発/提供



X-Boost

X-Ghost

サービス企画/開発



SoftBank

国内エンタープライズ  
9割以上\*と取引



案件創出/提案



※売上高1,000億円以上の上場企業のうち、2024年度にソフトバンクと取引を行った企業の割合

# 大手金融機関を中心に10社以上で案件が進行

## 金融

大手生命保険会社

グラウンドデザイン設計

メガバンク

問い合わせ70%自動化

大手証券会社

インバウンド架電対応

他

## 鉄道/運輸

大手鉄道会社

航空会社

IVRの選択ミスなど  
前さばきの改善・自動化

## メーカー/小売

大手メーカー

大手流通会社

商品問い合わせ窓口と  
ECサイト窓口の統合支援

# 各企業に応じた課題解決・理想像の実現に向けてご支援

# 一問一答のAI応答ではなく 質問の本質を捉えた自律的思考回答生成を実現

ご導入のねらい | 顧客の属性・利用状況に応じたスムーズな問題解決

AIオペレーター

さっきカードが  
使えなかったんだけど



本来知りたいこと

カードが使えない。  
困ったな。理由が知りたい。



適切な  
マニュアル引用

一般的にカードが利用できない  
理由は以下が考えられます…



一般的な  
AIなら  
ここまで

自然言語  
理解



これでは使えない理由が  
いまいち分からないな…



顧客情報  
検索

調査した結果、  
利用できない理由は  
「カードの限度額を  
超過しているためです」



適切な  
マニュアル引用

今後のお手続きについて  
ご案内します



Q.なぜAIエージェント（自動音声）を導入へ？

A. **24時間365日、AIオペレーターが直接対応できる体制**  
を構築し、顧客体験向上を実現するため

Q. **X-Ghost**で狙う効果は？

A. FY28にはAIエージェントが  
**業務量の約70%を代替**することを目指す

Q. **X-Ghost** およびソフトバンクへの期待値は？

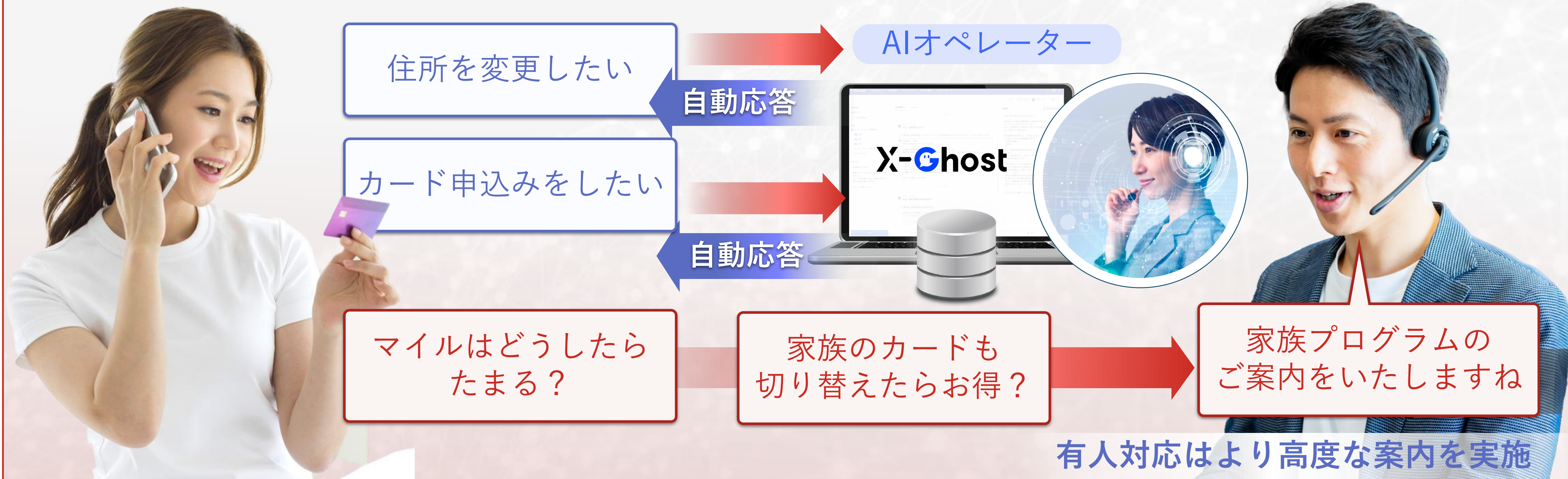
A. ソフトバンクの自社CCにおける実証・開発実績に  
基づく**“リアルな知見”を生かした伴走支援**

# お客さまとの大事な接点である“電話対応”を お待たせすることなく よりスムーズに

ご導入のねらい | 問い合わせの一次対応を自動化し 紛れ込み入電を防止

※実際の顧客対応実装に向けPJ進行中

コミュニケーター





Q.なぜAIエージェント（自動音声）を導入へ？

A. お客様の**待ち時間の短縮**とコンタクトセンターの  
**さらなる業務効率化**を図るため

Q. **X-Ghost** で狙う効果は？

A. 従来のIVR（自動音声ガイダンス）の代替と  
それに伴う**顧客体験価値の向上**

Q. **X-Ghost** およびソフトバンクへの期待値は？

A. 「高精度な**AI技術力**」 「**安定したシステム基盤**」  
「**継続的な運用支援**」を期待

# 企業のあらゆる問い合わせ業務をターゲット

## 主要領域

コンタクトセンター市場



約1.1兆円

インハウス市場



約0.9兆円

- ・内製ヘルプデスク
- ・社内窓口 など

- 今後 -

日系海外BPO市場



+

市場規模

約2兆円

+ グローバル市場

※矢野経済研究所「2024 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

お客さまが本業に**集中できる環境づくり**と  
**本業に生かせるデータ/AI活用**を強力に後押し