株式会社 日立システムズ
株式会社 日立システムズフィールドサービス

コンタクトセンターAI活用の最前線と成功ポイント

株式会社日立システムズ
コンタクトセンタ＆ＢＰＯサービス事業部事業戦略本部
サービス統括部

株式会社日立システムズフィールドサービス
ビジネスサポート事業統括本部事業戦略推進本部
ＢＰＯ拡販推進部

Date
2026年7月

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

HITACHI

対象となる方

「情報システム部門に従事し、組織内問い合わせ効率改善をめざす方」

「問い合わせ応答業務のAIシフトをめざす方」

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

はじめに

HITACHI

コンタクトセンターにおけるAI活用は、
単なる業務効率化から、顧客体験（CX）・業務プロセス改革の中核へと進化しています。

しかし実際には、AI活用で重視すべきポイントは部門ごとに大きく異なります。

【情報システム部門】
→「問い合わせ自動応答・データ分析によるITヘルプデスク効率化」（FAQ・ナレッジ活用）

【業務系コンタクトセンター】
→「つながる・ホスピタリティ向上」（応答率・CX）

本セッションでは、特に影響の大きい情報システム部門と業務系コンタクトセンタ部門の２つの領域に分け、それぞれの課題とAI活用の方向性をご紹介します。

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

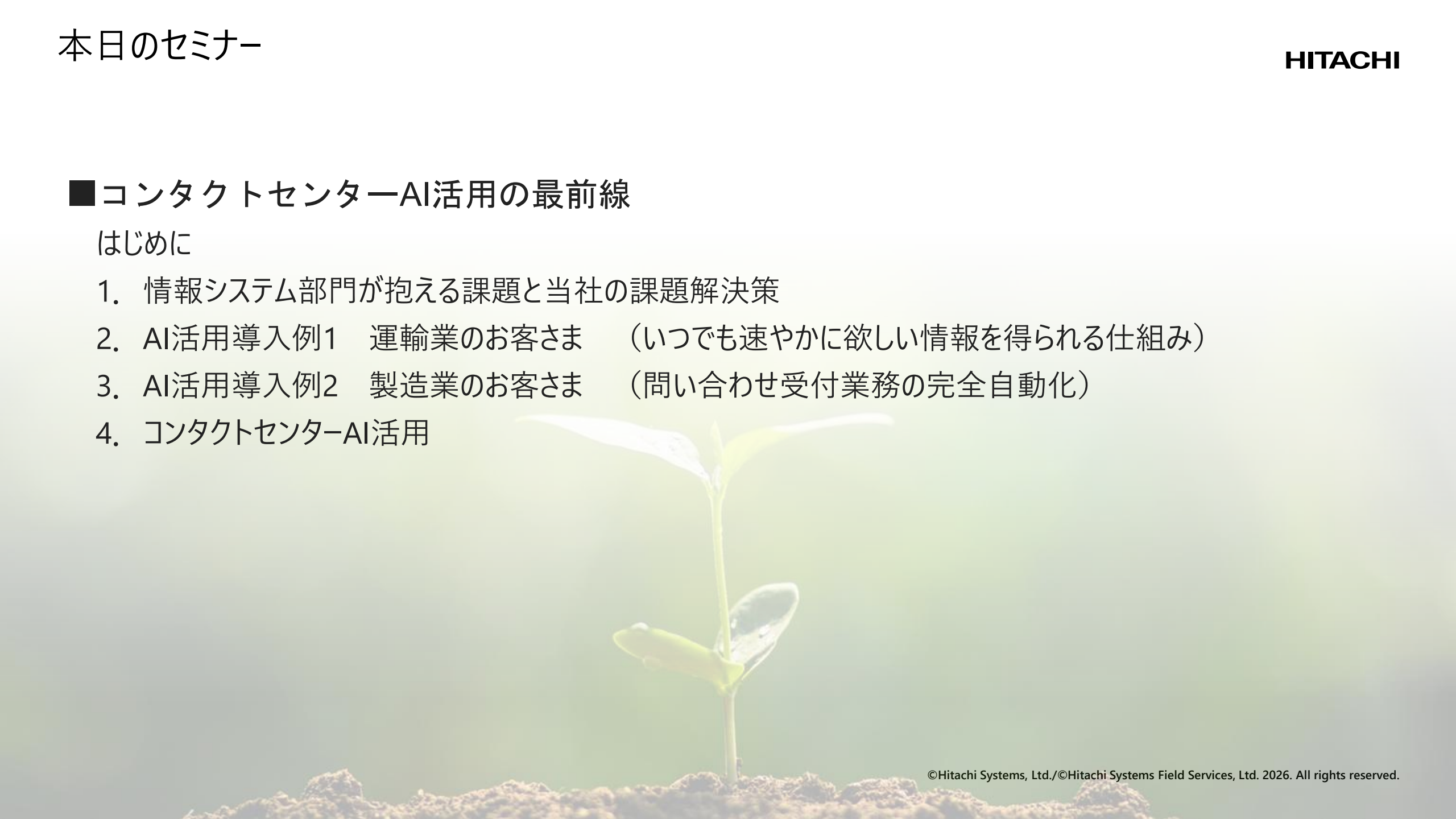
本日のセミナー

HITACHI

■コンタクトセンターAI活用の最前線

はじめに

1. 情報システム部門が抱える課題と当社の課題解決策
2. AI活用導入例1　運輸業のお客さま　（いつでも速やかに欲しい情報を得られる仕組み）
3. AI活用導入例2　製造業のお客さま　（問い合わせ受付業務の完全自動化）
4. コンタクトセンターAI活用



©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

1. 情報システム部門が抱える課題と当社の課題解決策

HITACHI

DX推進における成熟度のレベルの平均値では、目標3.34に対し、現在は1.67となっており
期待する成熟水準まで至っていない傾向が示されている。

■DX 推進指標の成熟度レベルとその定義

成熟度レベル	段階
レベル0	未着手
レベル1	一部での散発的実施 （部門単位での試行・実施にとどまっている）
レベル2	一部での戦略的実施
レベル3	全社戦略に基づく部門横断的推進
レベル4	全社戦略に基づく持続的実施
レベル5	グローバル市場におけるデジタル企業

DX推進の成熟度レベルの平均値から見る傾向

現在　1.6

部門単位での試行・実施から、一部での戦略的実施ができている段階

目標　3.3

全社戦略に基づく部門の横断的推進を超える段階

出典：独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）
「DX推進指標 自己診断結果分析レポート（2024年版）」
4ページ　図 1-3 DX 推進指標の成熟度レベルとその定義
および17ページ　表 3-2 全企業における現在値と目標値の平均値と中央値を基に作成
https://www.ipa.go.jp/digital/dx-suishin/bunseki-report.html
https://www.ipa.go.jp/digital/dx-suishin/tbl5kb0000007nt4-att/dx-suishin-report2024.pdf

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

1. 情報システム部門が抱える課題と当社の課題解決策

HITACHI

情報システム部門はDX推進の成熟度を高めるニーズがあるものの、やるべきことを進めるにも
時間の確保に苦慮しています。

DX推進

IT戦略

インフラ運用・保守

セキュリティ対策

社内問い合わせ対応

データ活用



時間の確保に苦慮

社内問い合わせ対応の負担

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

1. 情報システム部門が抱える課題と当社の課題解決策

HITACHI

社内問い合わせ対応の効率化により、情報システム部門のご負担の軽減を推進しています。

DX推進

IT戦略

インフラ運用・保守

セキュリティ対策

社内問い合わせ対応

データ活用

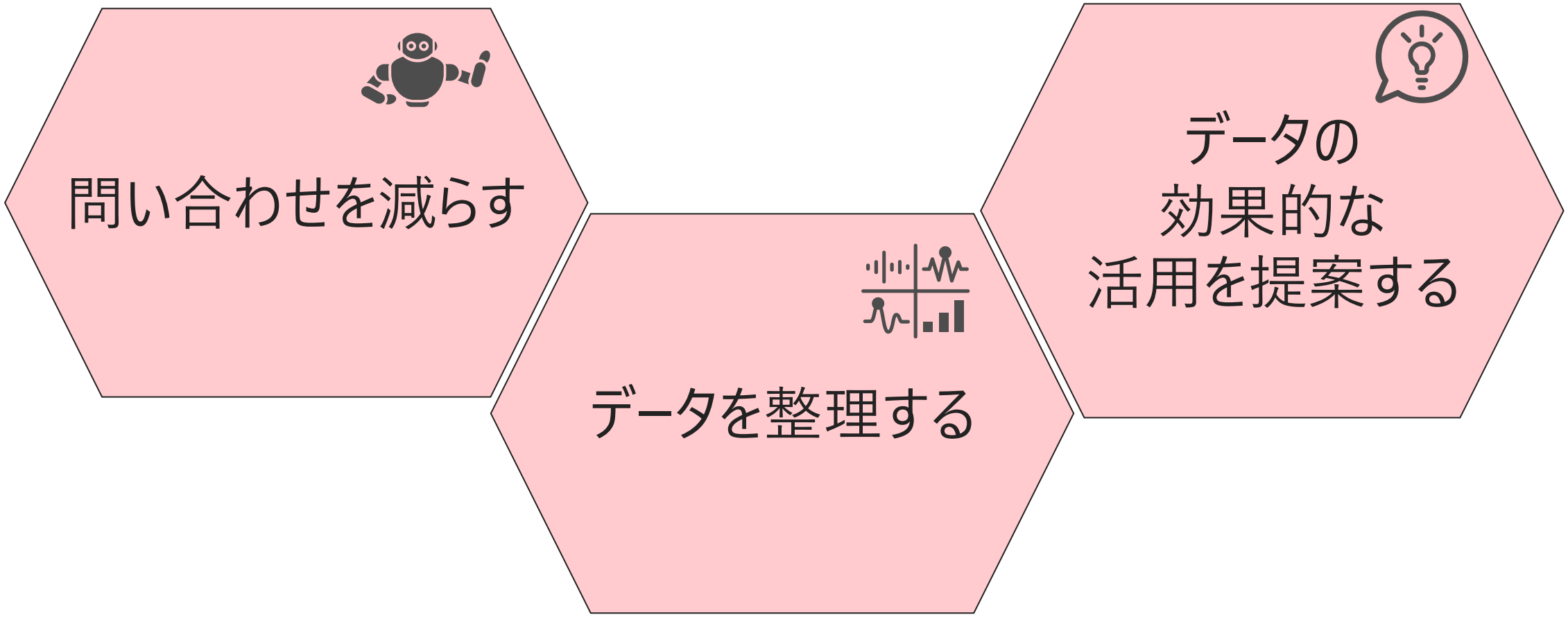
社内問い合わせ対応の効率化



©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

1. 情報システム部門が抱える課題と当社の課題解決策

日立システムズのITヘルプデスクは、
AI活用による①問い合わせの削減、②問い合わせデータの整理、③データの効果的な活用提案を行います。

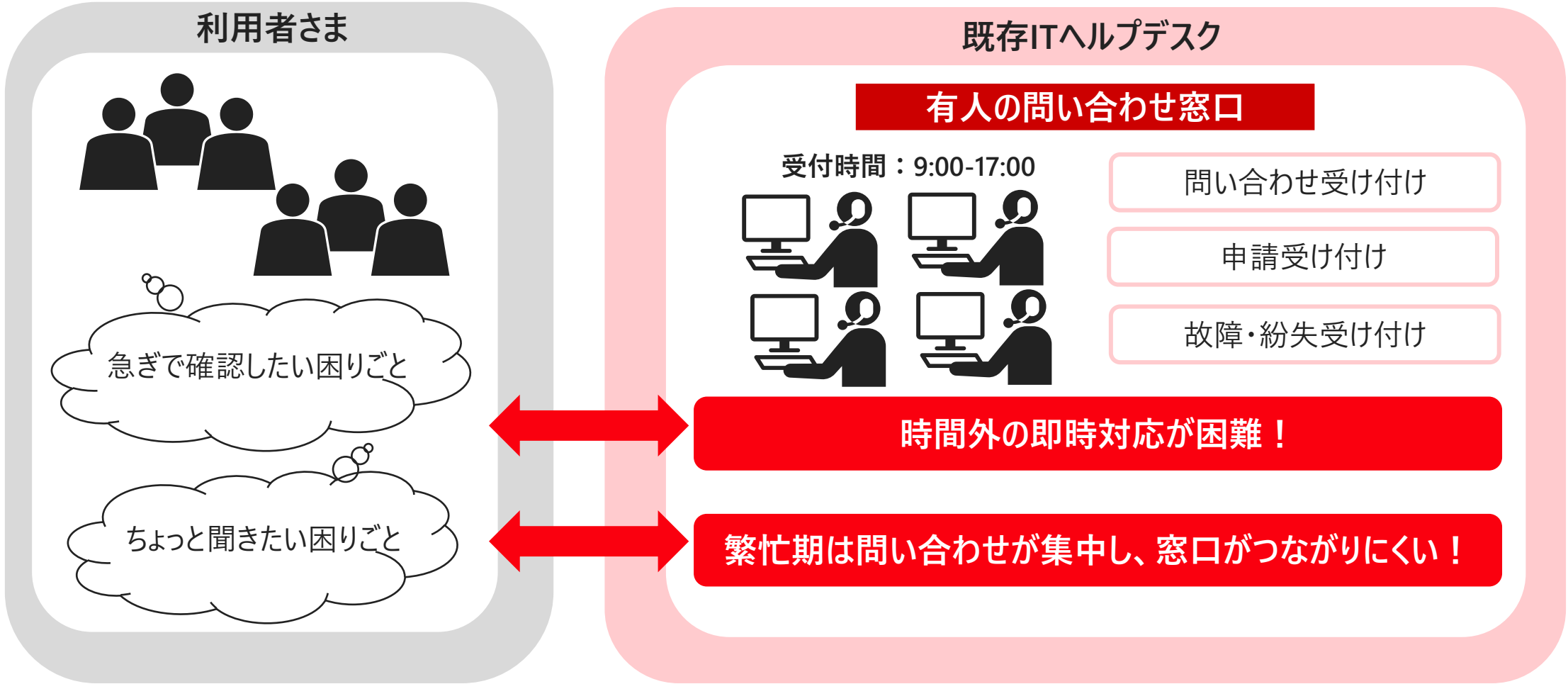


©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

2. AI活用導入例1　運輸業のお客さま（いつでも速やかに欲しい情報を得られる仕組み）

HITACHI

案件概要　各種申請作業や端末故障の受け付け、問い合わせ対応など

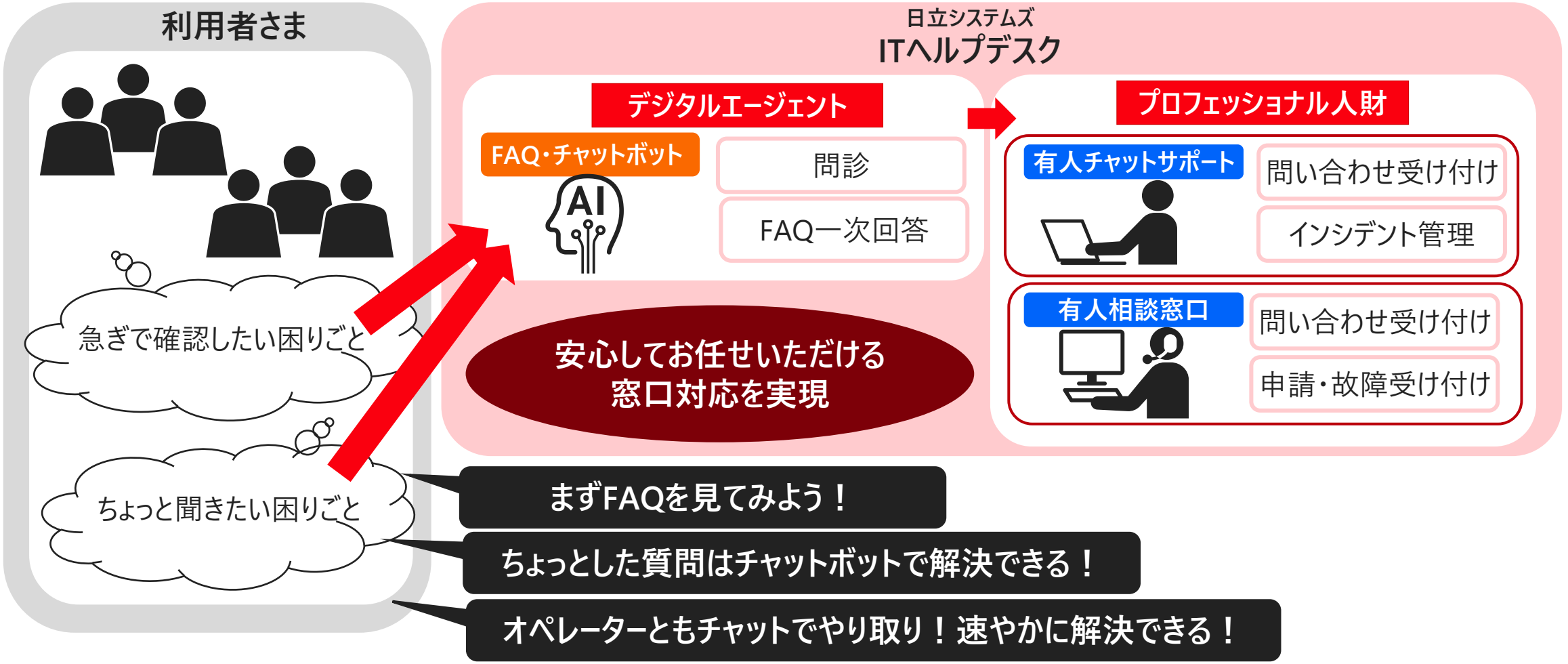


©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

2. AI活用導入例1　運輸業のお客さま（いつでも速やかに欲しい情報を得られる仕組み）

HITACHI

案件概要　各種申請作業や端末故障の受け付け、問い合わせ対応など

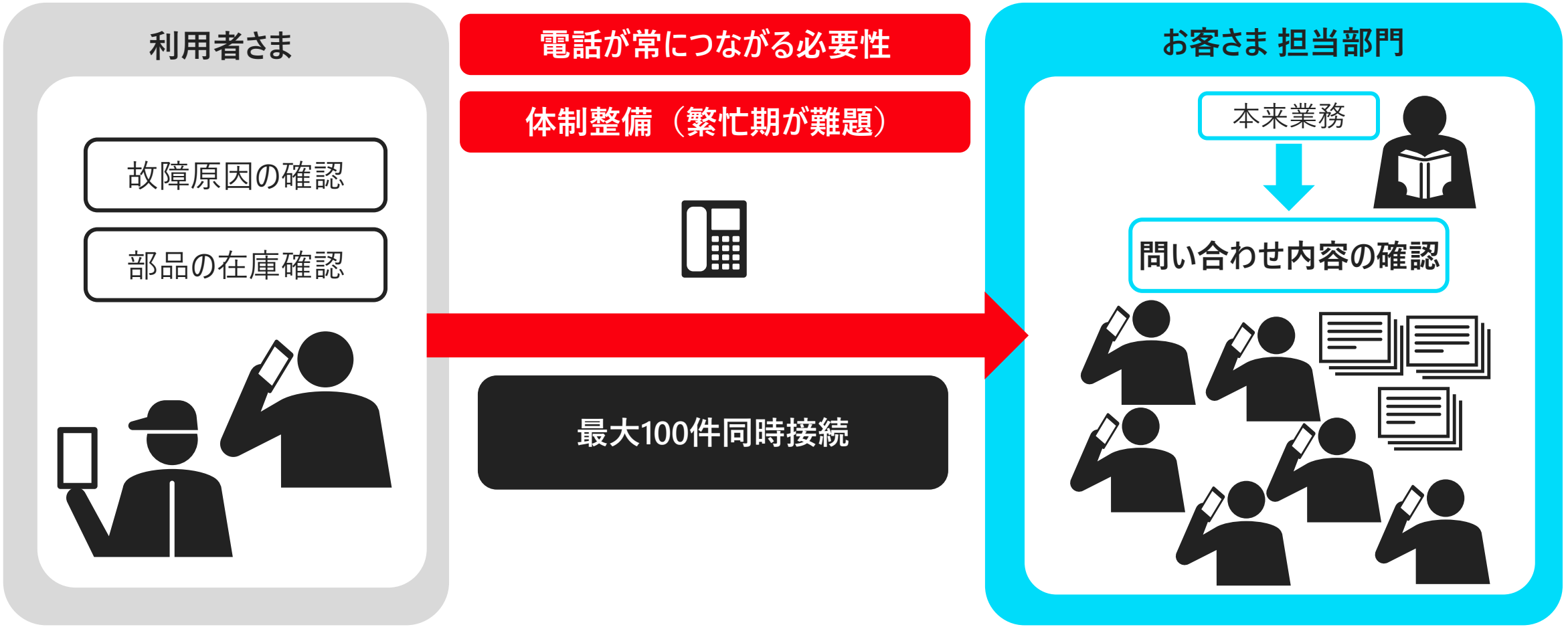


©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

3. AI活用導入例2　製造業のお客さま（問い合わせ受付業務の完全自動化）

HITACHI

案件概要　販売代理店から寄せられる製品に関するご質問（仕様確認、操作方法）や各種手配など

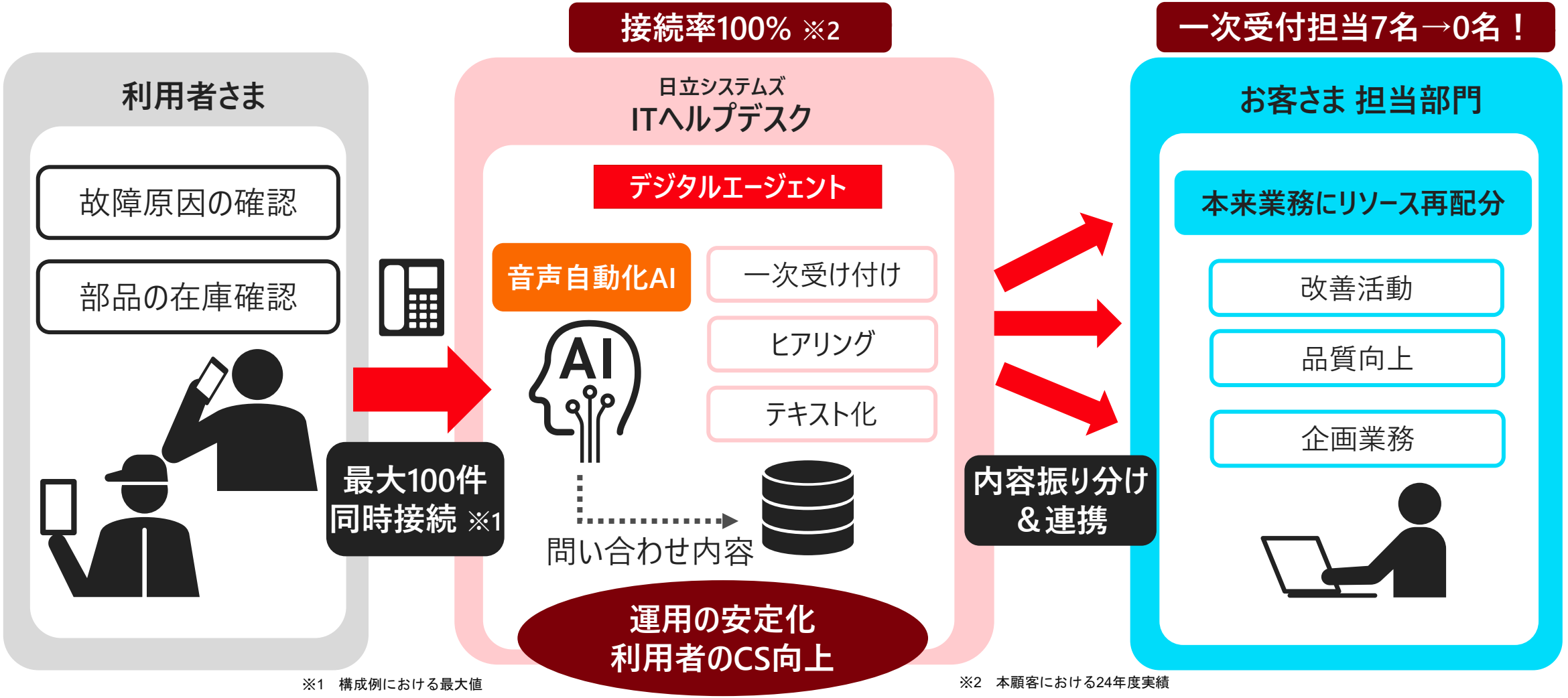


©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

3. AI活用導入例2　製造業のお客さま（問い合わせ受付業務の完全自動化）

HITACHI

案件概要　販売代理店から寄せられる製品に関するご質問（仕様確認、操作方法）や各種手配など



※1　構成例における最大値

※2　本顧客における24年度実績

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

4. コンタクトセンターAI活用

HITACHI

AIを活用したコンタクトセンター

AI（デジタルエージェント）・ナレッジ・人が連携し、問い合わせ対応を継続的に高度化する仕組み
→お客さまごとの解決したいニーズに合わせたAI活用ができるプラットフォーム

AI活用によるメリット

問い合わせ者



- ①つながる相談窓口
- ②正確な回答
- ③自己解決の促進

情報システム部門



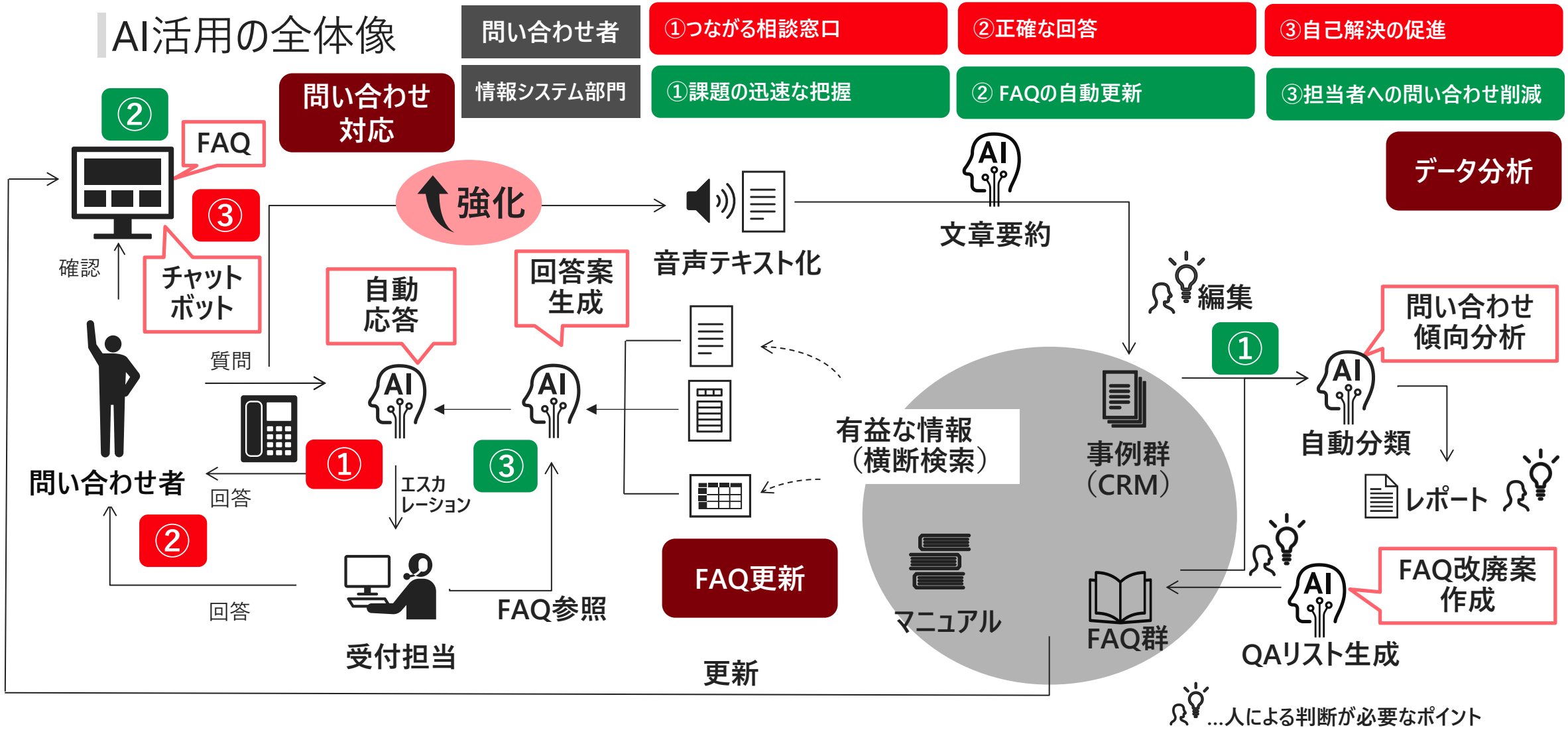
- ①課題の迅速な把握
- ②FAQの自動更新
- ③担当者への問い合わせ削減

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

4. コンタクトセンターAI活用

HITACHI

AI活用の全体像

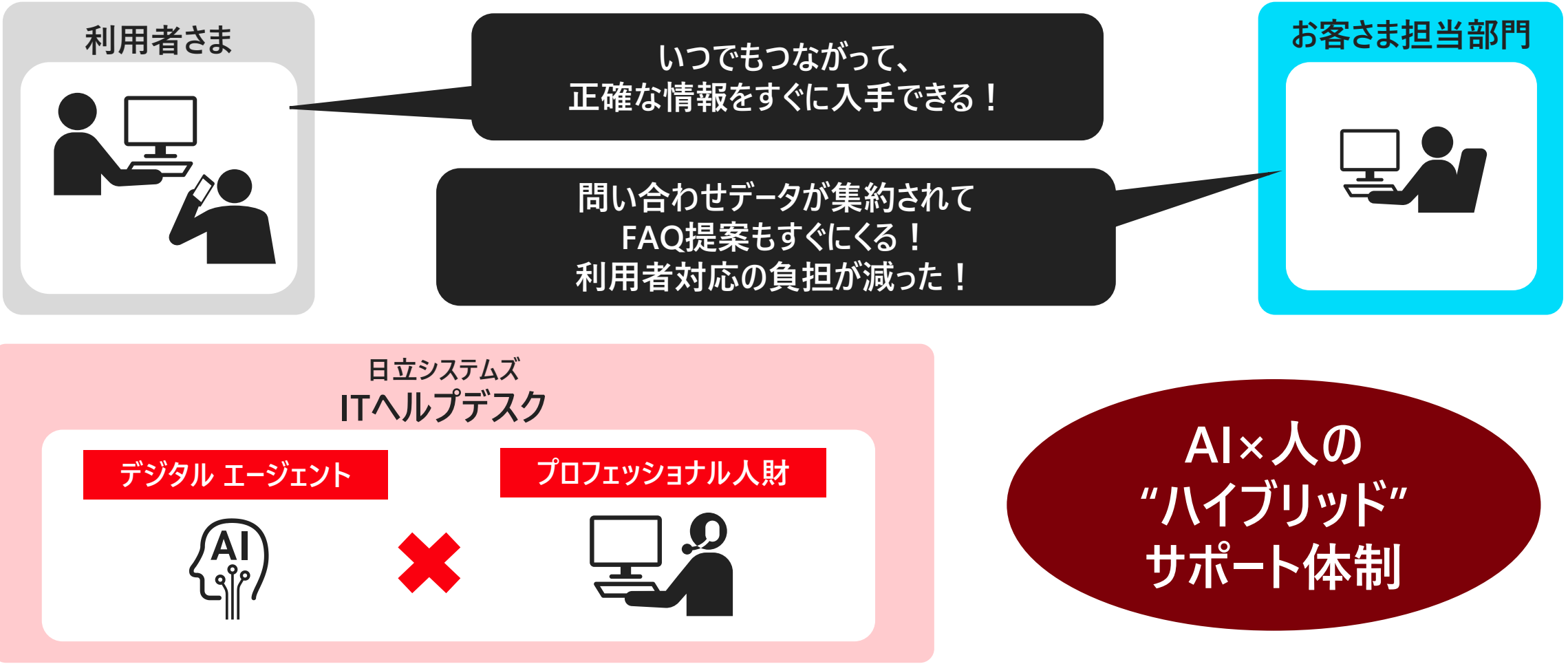


©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

4. コンタクトセンターAI活用

HITACHI

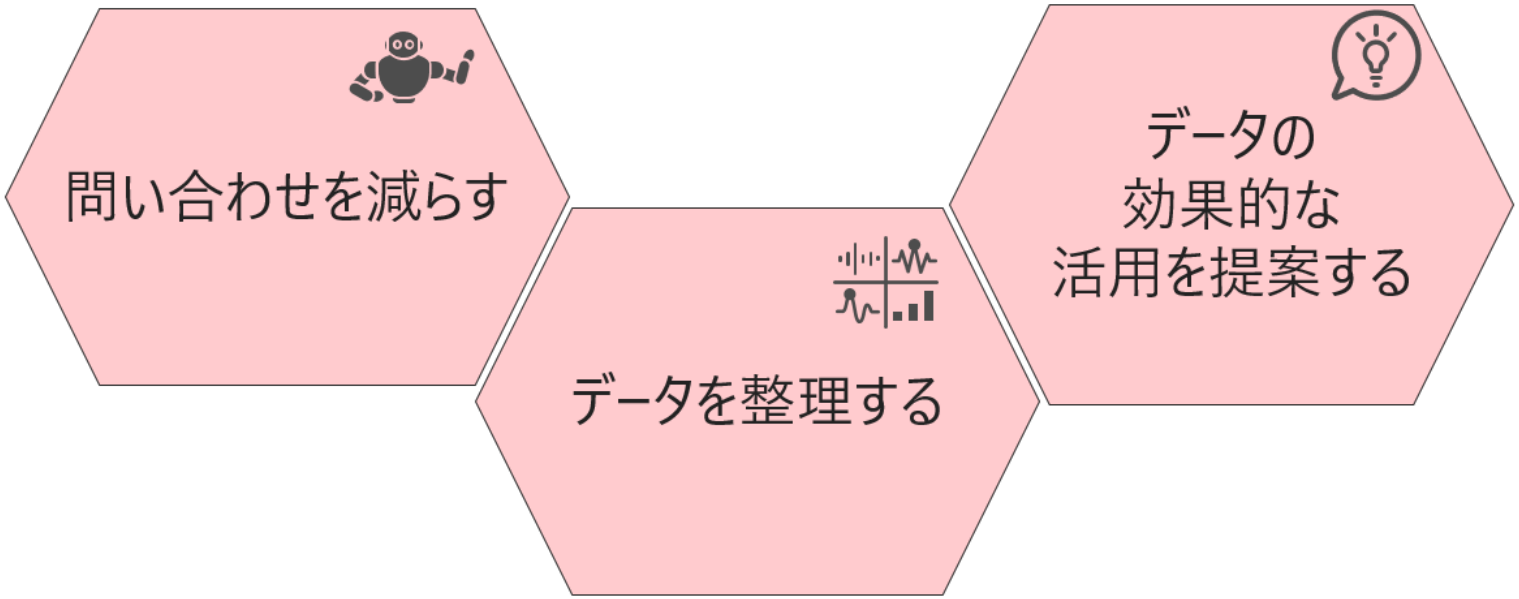
プロフェッショナル人財とデジタルエージェントで利用者さまからのお問い合わせを適切に対応し、
情報システム部門さまのお役に立ちます。



©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

お客さまのDX推進に、AI活用によるITヘルプデスクを提案いたします

私たちは情報システム部門のみなさまがデータ活用など、企業としてのDX成熟度を高める業務に
集中いただくための時間を創出することが、お客さまの価値を高めるために重要であると考えています。



©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

業務系コンタクトセンター部門が抱える課題と当社の課題解決策

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

本日のセミナー

HITACHI

■コンタクトセンターAI活用の最前線

5. 電話窓口のよくあるお悩み
6. 課題放置時の悪影響
7. 私たちの提案：サービス全体像と役割分担
8. AI＋有人のハイブリッド運用で、つながりやすさと応対品質を両立
9. AI活用導入例1　小売業のお客さま
10. 問い合わせデータ（VoC*）を活用した継続的な改善
11. AI VoC分析により、見つけにくい課題を可視化し意思決定を加速
12. AI活用導入例2　サービス業のお客さま
13. さいごに

＊VoC：Voice of Customer

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

05

COMMON CHALLENGES

電話窓口のよくあるお悩み

■これらが同時に発生し、従来運用のみでは対応が困難な状況へ

採用コストが上がり続ける

+24%

最低賃金 直近5年間の上昇率（2025年）

出典：厚生労働省 地域別最低賃金の全国一覧

育てた人が定着しない

約30%

※過去1年以内に採用した者

新人オペレーター*離職率21%以上の企業割合

出典：コールセンター白書2024

応募者が集まらない

644万人

2030年労働力人口需要と供給の差

出典：パーソル総合研究所

市場環境：人材不足 ＋ コスト高騰により従来運用は限界

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

06

NEGATIVE SPIRAL

課題放置時の悪影響

つながらない ＋ 解決できない ＝ 顧客離反のリスク増大

＜課 題＞

- 応答率低下
- 問い合わせデータが生かされない

▶

＜悪 影 響＞

再入電増加

▼

CX*の悪化

▼

顧客離反

*CX：Customer Experience(顧客体験価値)

▶例えば…本人確認、修理受付、予約窓口---ピーク時に顕著化

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

07

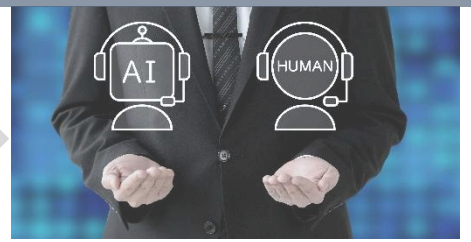
OUR PROPOSITION

私たちの提案：サービス全体像と役割分担

AIで受け、人で解決し、データで改善する

当社コンタクトセンター

問い合わせ



一次対応
(定型対応)

エスカレーション

複雑案件対応

改善エンジン(VoC分析)

応対データ



不満・課題の可視化

AI＋VoC

貴社

改善データ



- 製品改善
- サービス高度化
- 顧客価値の向上

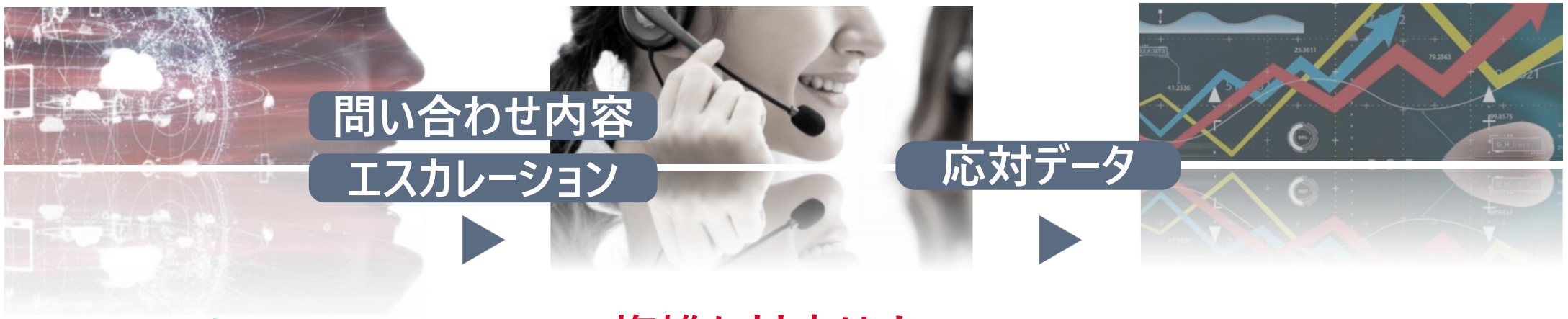
STEP 01 – AI	STEP 02 – HUMAN	STEP 03 – DATA
AIで受ける 応答率約99%*	人で解決する 複雑案件対応	データで改善する 改善提案・意思決定支援

*小売業の設備修繕受付による当社PoC環境での一例。業務内容・設計範囲により変動します。

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

OPERATIONAL DESIGN

08 AI＋有人のハイブリッド運用で、つながりやすさと応対品質を両立



一次対応はAIへ

・ヒアリング
・FAQ対応

複雑な対応は人へ

・判断が必要な対応
・イレギュラー対応

運用・改善は当社

・定期評価 ・FAQ、辞書の更新
・シナリオ改善

定型対応はAI、判断を伴う対応は人へ
一次対応と品質の改善を継続的に実現

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

9

CASE STUDY　1 - AI OPERATOR

AI活用導入例1　小売業のお客さま

■小売業 A社導入事例

■ 導入背景・課題

・店舗の設備トラブルに関する問い合わせ窓口を運営

・繁忙期に応答率の維持が課題

■ 運用イメージ図



【導入後の変化】

・応答率　**約99%を実現***（繁忙期ピーク時でも維持）

・繁忙期でも取りこぼさない体制を確立、**安定した顧客接点を維持**

*小売りの設備修繕受付による当社PoC環境での一例。
業務内容・設計範囲により変動します。

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

10

CONTINUOUS IMPROVEMENT

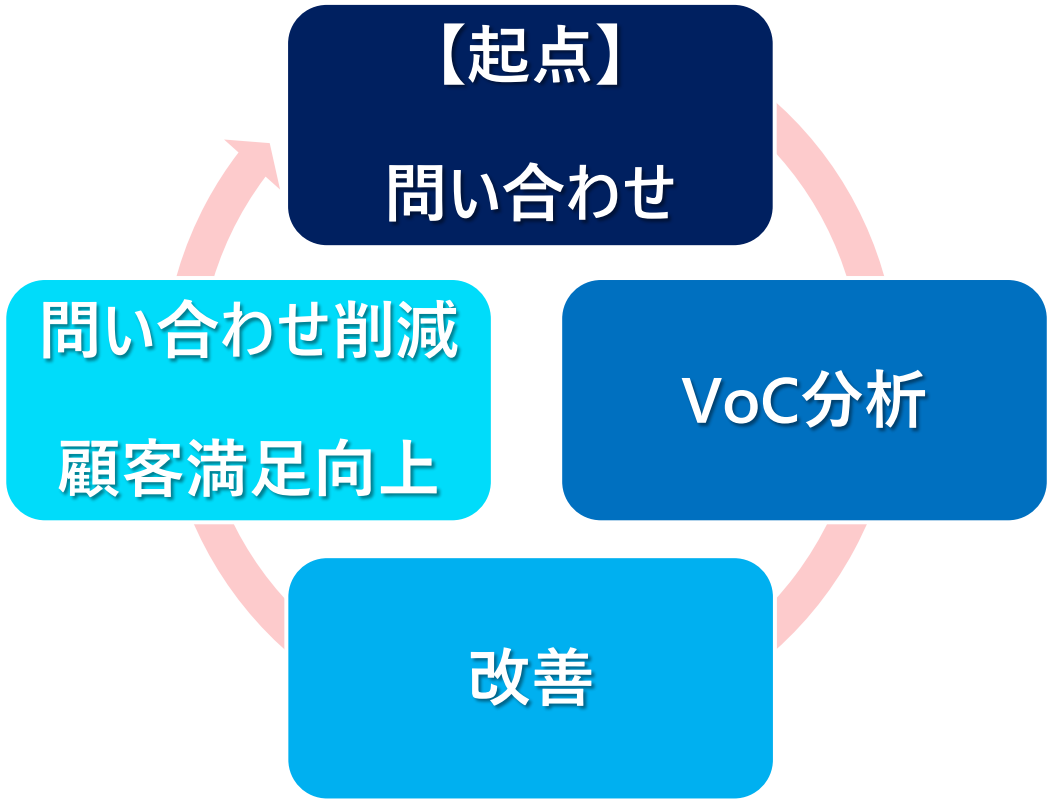
問い合わせデータ（VoC）を活用した継続的な改善

■問い合わせは“分析で終わらせない“

改善につなげて
問い合わせそのものを減らす

その結果として
顧客満足度の向上や、
問い合わせ体験の改善にも
つながります

■継続改善サイクル



©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

11

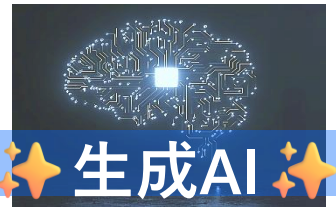
AI VoC ANALYSIS

AI VoC分析により、見つけにくい課題を可視化し意思決定を加速

1.通話録音データ、応対履歴など



2.運用知見を反映した分析*



3.レポート生成



4.レポートの共有



※AIが学習しないようオプトアウト設定を実施

運用実態を反映し、磨き込む

導入前

- ご不満点の発生要因がつかめない
- 事後対応から抜けられない
- 改善策の検討が進まない

導入後

- 新たな課題の可視化を支援
- FAQ候補や運用改善案を提示
- 改善に向けての経営判断を加速

人では見つけにくい課題を可視化し、意思決定を加速

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

12

CASE STUDY　2 - VoC ANALYSIS

AI活用導入例2　サービス業のお客さま

■サービス業 B社導入事例

■通話データから「顧客の不満」を可視化

「利用サービスを自動更新するつもりがなかったのに勝手に引き落とされた」

※一部サンプルデータをもとに分析

■発生原因を特定

解約導線が分かりづらく、自力で手続きできない

通話データから、顧客の不満原因まで特定します。

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

12

CASE STUDY　2 - VoC ANALYSIS

AI活用導入例2　サービス業のお客さま

■サービス業 B社導入事例

■ 改善策

※一部サンプルデータをもとに分析

Phase 1: 即時

「規約テンプレ」の使用禁止

共感と代替案を示す

新スクリプト導入

Phase 2: 中長期

決済完了後もキャンセル可能な

救済ルールの実装

(24時間以内など)

■他業界の解約プロセス改善(SaaS業界)

「解約しにくい導線設計」を排除し、マイページからの**ワンクリック解約を導入**

導入効果(想定)：　問い合わせの原因特定と改善策により、

関連受付件数年間約40%削減*

*他社導入事例：自動継続関連の問い合わせが全体の約40%を占めるため

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.

13 さいごに

■ さいごに —— 本日のお持ち帰りポイント

私たちの提案は、3つのステップで構成されています。

① AIで受ける —— ピーク時でもつながる窓口を実現
② 人で解決する —— 複雑な案件は経験豊富なスタッフが対応
③ データで改善する —— 問い合わせの原因そのものを減らす

この循環を継続することで、つながりやすさと顧客満足度の両方を
改善し続けることが可能になります。

そして、この循環がもたらす本当の変化は、問い合わせが「減らすべき負担」
から「顧客理解を深める資産」に変わることです。

貴社の電話窓口に届く声は、すでに改善のヒントです。
業種を問わず、まずは一部業務から、一緒に始めてみませんか。

©Hitachi Systems, Ltd./©Hitachi Systems Field Services, Ltd. 2026. All rights reserved.


HITACHI