

何故電話したのか？ AIを用いた顧客要望への深い理解からコンタクト センターを全体最適化するアプローチ事例

2025年11月6日

沖電気工業株式会社

コンタクトセンターマーケティング部 関 剛輝

ミッションクリティカルなモノづくり・コトづくりを通じて、
社会課題を解決していきます。



2025年10月1日 現在

商号 沖電気工業株式会社 (Oki Electric Industry Co., Ltd.)

創業 1881年1月 (明治14年)

設立 1949年11月1日 (昭和24年)

資本金 44,000百万円

売上高 (連結) 4,525億円 ※2024年度 実績

従業員数 4,437名 (グループ[※]連結 : 13,656名) ※2025年10月1日 現在

代表者 代表取締役社長執行役員 兼 最高経営責任者 森 孝廣

本社所在地 東京都港区虎ノ門1-7-12

社会課題を解決する モノ、コトの実現

・事業セグメント

パブリックソリューション

- 交通、防災、海洋、航空、ネットワークなど

エンタープライズソリューション

- 金融、リテール、製造など

コンポーネントプロダクツ

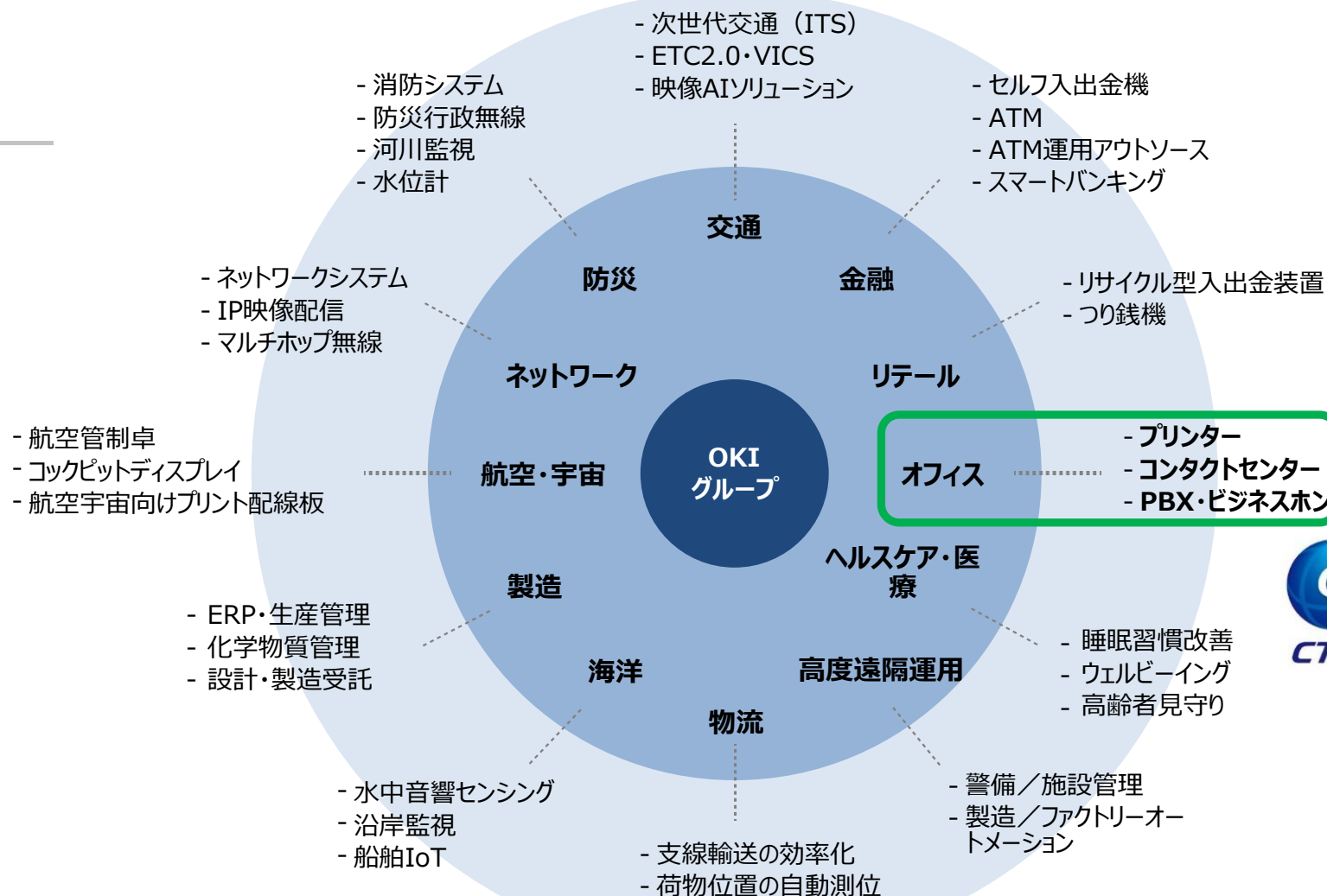
- オフィス、ネットワークなど

EMS

- 宇宙、製造など

・将来事業

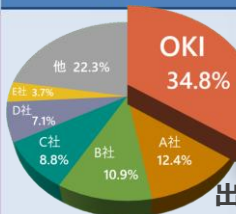
「CFB」「高度遠隔運用」
「物流」「ヘルスケア・医療」



さらなる進化として、CTstageの新たなコンセプトを掲げ、
もう1歩先を見据えたコンタクトセンターの新たな歴史を作ります

市場動向

進化の変遷



おかげさまで、
国内コンタクトセンター市場において、
CTstageは **シェアNo.1** に輝いています

出典：IDC Japan

More Communication!



IP-PBX融合
内線IP化
構成の自由度Up



CC市場参入
Winベース(UnPBX)
で中小CC参入障壁低減



業界初オフィス
CTI製品



CTstage 6Mi
本格大規模化
管理機能の強化
サービス事業参入

コンセプト
「Multi Style」



さらなる進化



お客様のご要望をより丁寧に実現
New コンセプト
「寄り添うコンタクトセンター」



顧客に、企業に、管理者に！OKIは寄り添うコンタクトセンターを提供しております。

提供形態の自由さ



共同利用タイプ
(マンション方式)



継続提供

プライベートタイプ
(建売住宅方式)



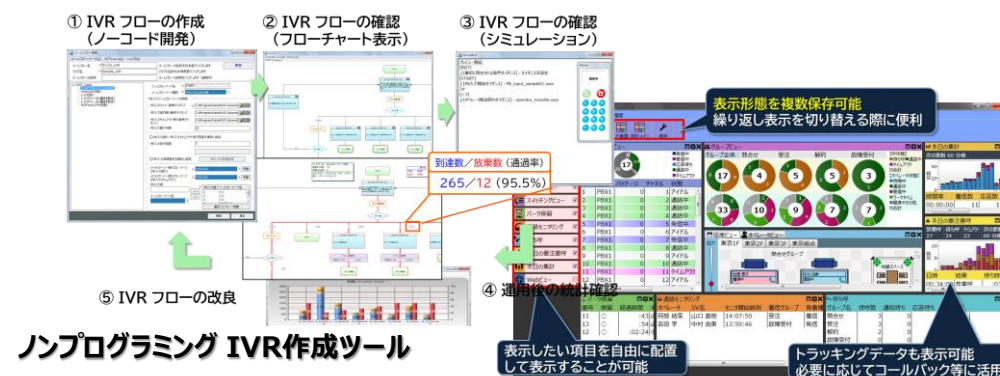
25/4/14~
契約開始

完全プライベートクラウド
(オーダーメイド住宅方式)

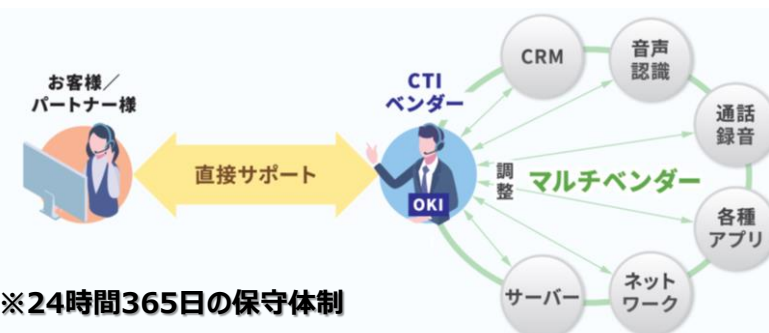


近日
提供予定

運用変更の自由さ



サポート体制の充実さ



電話業務を改善したいけど、改善できるところがない、、、と思いませんか。

電話に応答する前の接点改善を始めてみませんか。



応答前

通話中

後処理

平均：34.5秒※

平均：6.75分※

平均：4.8分※

ボイスボット

FAQリコメンド

音声認識 + 要約

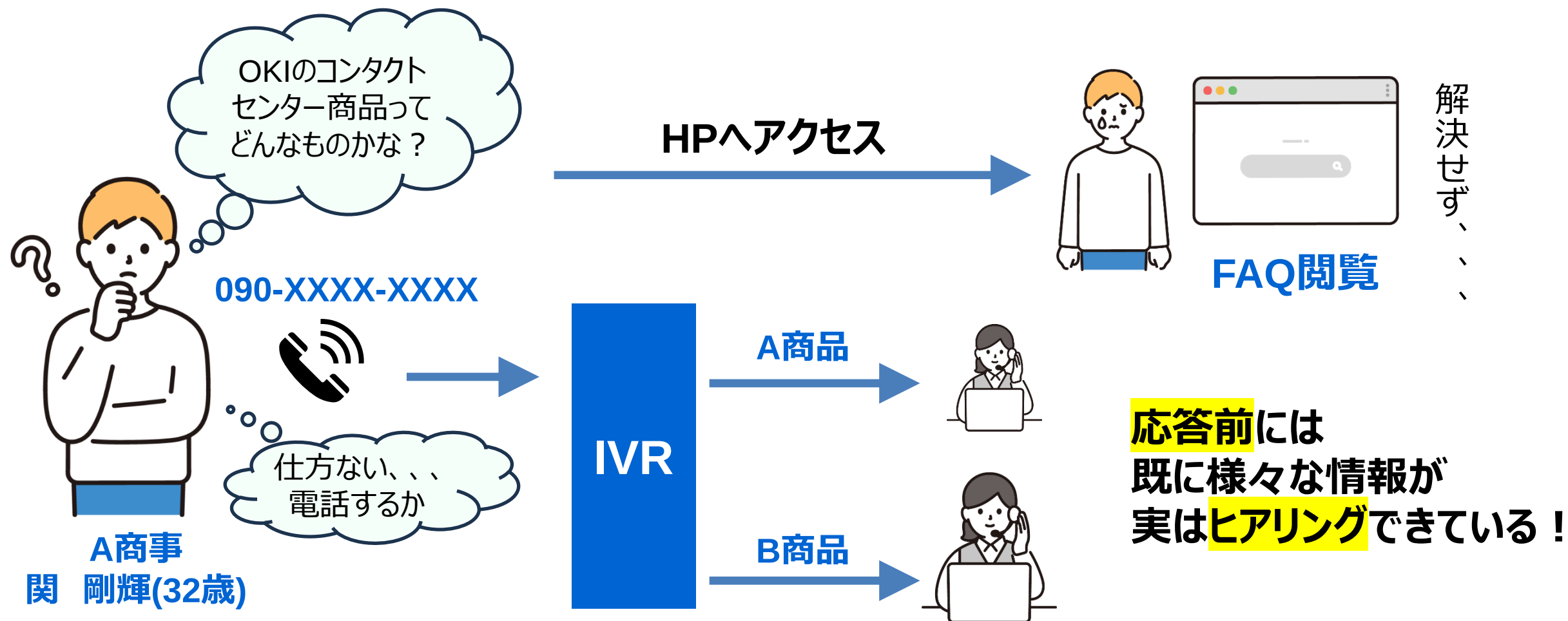
個々の対策ではどこかで限界が、、、

➡ 各フェーズの**相関関係を意識した改善**を行い、入電から後処理完了までの**全体を最適化**
本日は**応答前と通話中の相関関係**からのアプローチ例をご紹介します。

※出典：月間コールセンタージャパン編集部『コールセンター白書2024』(株)リックテレコム

何故お客様は電話してきたのか？

電話に至る顧客の経路分析から分析のヒントが！



応答前情報から何がわかるか。

“何故電話したか”問合せ内容予測へのアプローチ

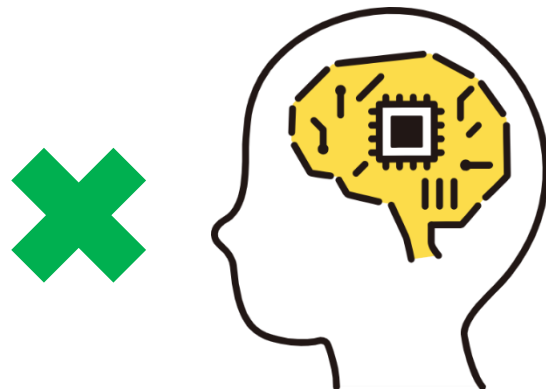
応答前情報

FAQ閲覧履歴

顧客情報
問合せ履歴

IVRでの入力情報

AI



問合せ内容の予測
何故電話したのか？

AIへ渡す応答前情報の充実がカギになる！

FAQとCTI連携

顧客情報の充実

IVRでのヒアリング

情報の受け渡しだけではない、AIコンシェルジュ対応へ

As-Is

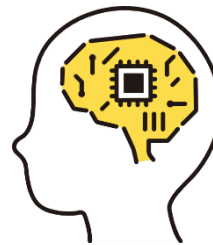
To-Be

FAQとCTI連携

連携無し/分断

顧客情報の充実着信時に
問合せ履歴参照IVRでのヒアリング

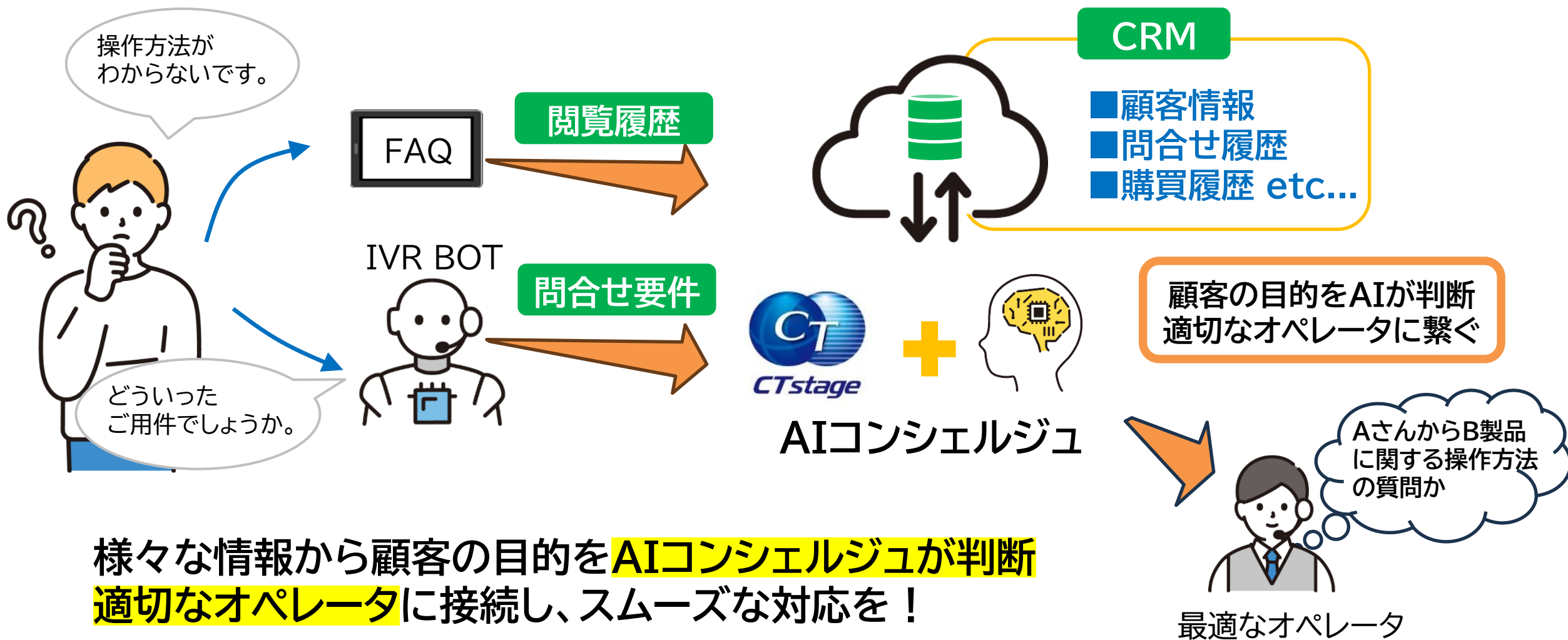
PB分岐/ボイスボット



AIコンシェルジュ

・AIによるセルフ解決・問合せ内容によるルーティング・オペレータへ問い合わせ
内容の伝達顧客要望への深い理解から**連続性をもった**適切な対応を実現

CTstageのIVR機能を中核にAI コンシェルジュを実現



※本内容には今後の開発計画も含まれており、現時点でその実現を保証するものではありません。

全体最適で業務効率化は連続性をもった適切な対応を実現

入電前

応答待ち

通話中

後処理

平均：34.5秒※

平均：6.75分※

平均：4.8分※

FAQ閲覧履歴

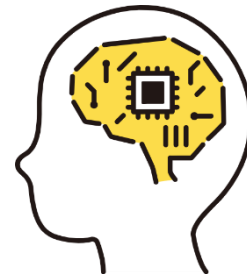
IVRでの入力情報

顧客情報
問合せ履歴

削減

削減

- ・セルフ解決で削減
- ・窓口のたらい回しで削減
- ・問合せ予測でATT削減
- ・問合せ予測による
後処理入力時間の削減



AIコンシェルジュ

※出典：月間コールセンタージャパン編集部『コールセンター白書2024』(株)リックテレコム

OKIブースへ是非お立ち寄りください。

- 入場方法:公式サイトより事前登録をお願いいたします
公式サイト <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

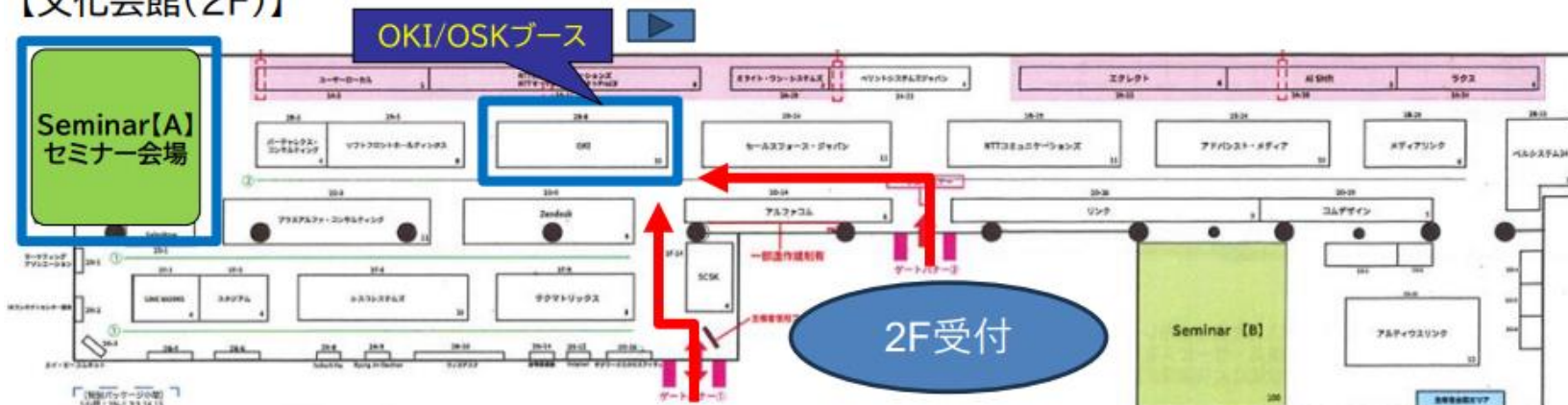
【会場アクセス】



【事前来場者登録】



【文化会館(2F)】



11月14日（金）14：10～14：55【A-11】OKI（Seminar会場A：2階）

『（仮題）OKIが提唱する新たなCTI！バーチャルオペレーター実現への道筋と顧客価値創造』

ご清聴ありがとうございました



Open up your dreams