

パナソニックの事例公開！ 次世代コンタクトセンターシステム導入への挑戦とAI活用による業務改革とは

パナソニック デジタル株式会社

1. **コンタクトセンターの取り巻く環境変化・課題**
2. **コンタクトセンターソリューションの取り組み・導入/運用状況**
3. **コンタクトセンターソリューションのロードマップ**
4. **音声テキスト化 + 文章要約による後処理時間の短縮**
5. **インターネット電話導入による通信費の削減**
6. **ボイスボット活用例**
7. **ボイスボット課題と課題解決にむけた取り組み**
8. **デモンストレーション**

- **CX重視経営** ～顧客接点が競争力へ～
- **デジタル接点拡大** ～Web・アプリ・SNS～
- **AIの急速な進化** ～自動化・効率化～
- **オムニチャネル化** ～一貫した顧客体験～

「問い合わせ対応部門」



「顧客体験（CX）を左右する重要な顧客接点」

へ変化している

コンタクトセンターが抱える5つの課題

背景

生産年齢人口減少



人材不足

業務の高度化



採用難・離職

ベテラン依存



応対品質の属人化

顧客期待値向上



問い合わせ増加

人件費上昇



運営コスト増大

課題

なぜ今コンタクトセンター改革なのか

「人を増やして解決する時代」から「AI・自動化で吸収する時代」へ

単位：万人（人口）、%（構成比）

		令和6年10月1日		
		総数	男	女
人口	総人口	12,380	6,023	6,357
			(性比) 94.8	
	65歳以上人口	3,624	1,572	2,053
			(性比) 76.6	
	65～74歳人口	1,547	741	805
			(性比) 92.0	
	75歳以上人口	2,078	830	1,247
			(性比) 66.6	
	75～84歳人口	1,402	612	790
構成比			(性比) 77.4	
	85～94歳人口	603	204	399
			(性比) 51.2	
	95歳以上人口	72	14	58
			(性比) 24.4	
	15～64歳人口	7,373	3,743	3,630
			(性比) 103.1	
	15歳未満人口	1,383	708	675
			(性比) 105.0	
構成比	総人口	100.0	100.0	100.0
	65歳以上人口（高齢化率）	29.3	26.1	32.3
	65～74歳人口	12.5	12.3	12.7
	75歳以上人口	16.8	13.8	19.6
	75～84歳人口	11.3	10.2	12.4
	85～94歳人口	4.9	3.4	6.3
	95歳以上人口	0.6	0.2	0.9
	15～64歳人口	59.6	62.1	57.1
	15歳未満人口	11.2	11.8	10.6

資料：総務省「人口推計」令和6年10月1日（確定値）
(注1)「性比」は、女性人口100人に対する男性人口
(注2)四捨五入の関係で、足し合わせても100.0%にならない場合又は総数と一致しない場合がある。

課題

人材不足の深刻化

- ・採用難
- ・高齢化
- ・人件費上昇

打ち手

AI・自動化活用

- ・業務効率化
- ・応対支援
- ・24時間対応

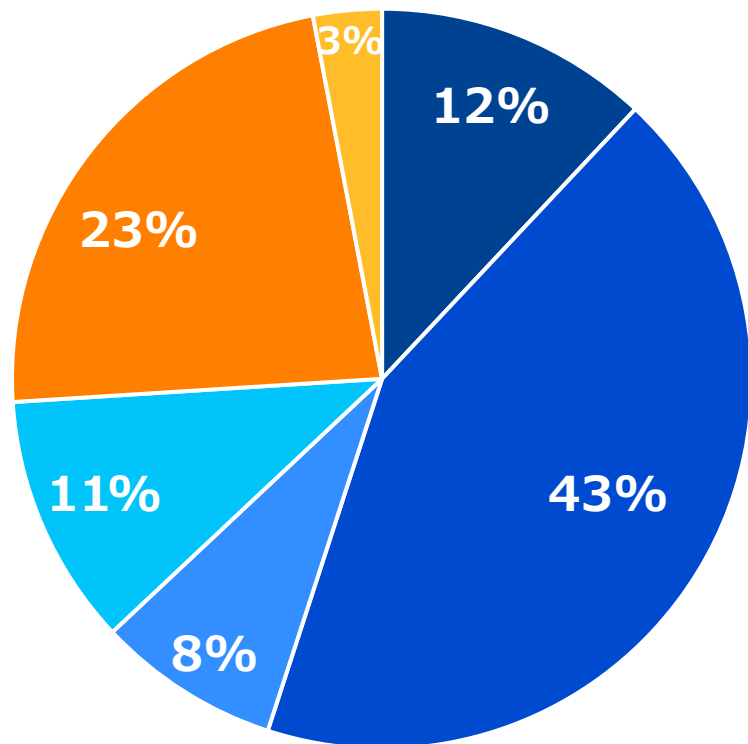
目指す姿

CXの維持・向上

- ・応対品質向上
- ・迅速な回答
- ・顧客満足度向上

【出典】内閣府「令和7年版高齢社会白書」

生成AIのコールセンターでの活用について



- 既に本格運用している
- 限定的な範囲で運用している
- 実証実験（PoC）を実施している
- 検討段階（具体的な計画あり）
- 情報収集中（具体的な計画なし）
- 活用の予定なし

【出典】CALL CENTER JAPAN 2026年1月抜粋

生成AIの利用例

■ 通話要約

- ・ 後処理時間を削減
- オペレーターによる応対記録作成を自動化

■ ナレッジ検索

- ・ 回答品質を向上
- FAQ、マニュアル、過去履歴から最適な回答候補を提示

■ オペレーター支援

- ・ 育成、教育負担を軽減
- 経験の浅い担当者でも適切な応対を支援

■ FAQ生成

- ・ 自己解決率を向上
- 問い合わせ内容からFAQを自動生成・更新

■ AIエージェント

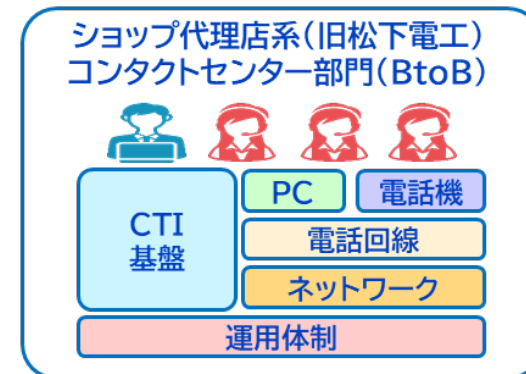
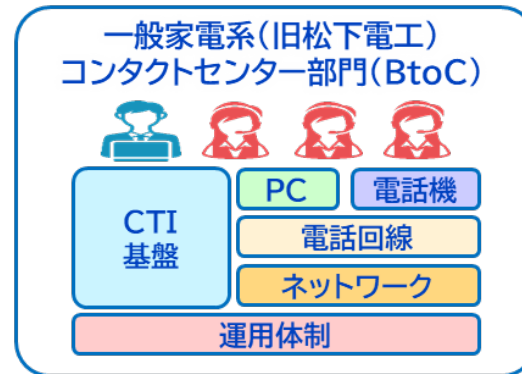
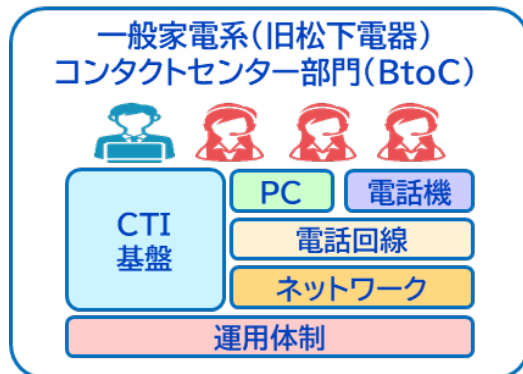
- ・ 問い合わせ対応を自動化
- 定型業務を24時間365日対応

1. **コンタクトセンターの取り巻く環境変化・課題**
2. **コンタクトセンターソリューションの取り組み・導入/運用状況**
3. **コンタクトセンターソリューションのロードマップ**
4. **音声テキスト化 + 文章要約による後処理時間の短縮**
5. **インターネット電話導入による通信費の削減**
6. **ボイスボット活用例**
7. **ボイスボット課題と課題解決にむけた取り組み**
8. **デモンストレーション**

コンタクトセンターソリューションの取り組み

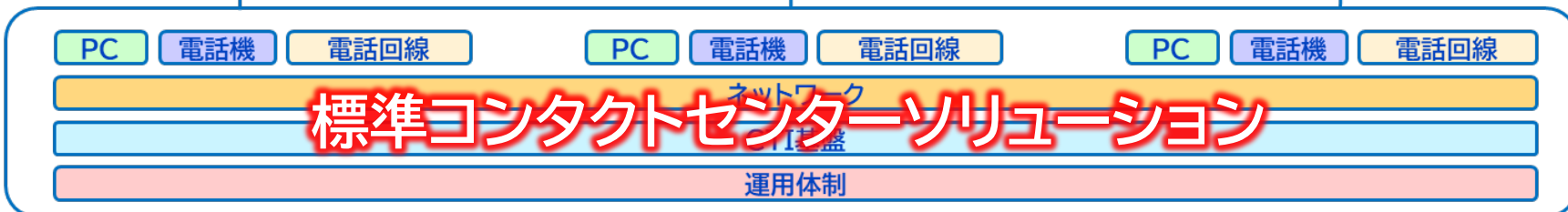
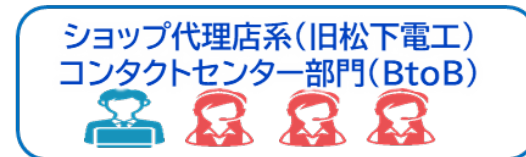
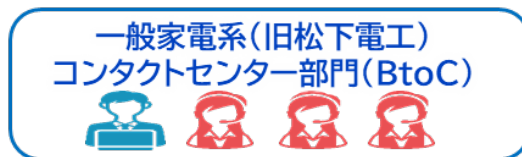
これまで

パナソニックグループでは、これまで旧松下電器・松下電工などの旧事業体制や一般家電系・ショップ代理店系などの業種ごとに独自でコンタクトセンターを運営



目指す姿
(取組み)

パナソニックの標準コンタクトセンターソリューションを立上げ、各コンタクトセンター部門へサービス提供し、個別投資・運用を統合、更に最新技術を活用することでCXとEXの向上に貢献



コンタクトセンターソリューションの導入／運用状況①

パナソニックグループ7部門／計1,200席以上への導入展開を実施

拠点	席数	連携サービス等	備考
社内ITサポート窓口	50席	Servicenow連携	運用開始2022/3～
ネット通販系	90席	SFDC連携	運用開始2022/5～
商品お問合せ関連(家電系)	650席	CRM連携 音声テキスト化・要約 座席表 要約自動連携 インターネット電話 ボイスボット	運用開始2022/5～
商品お問合せ関連(住設系)	360席	SFDC連携 音声テキスト化・要約 座席表 要約自動連携	運用開始2023/3～
住宅設備メンテナンス関連	40席	SFDC連携	運用開始2024/3～
営業関連	20席	座席表	運用開始2024/9～
代表受付	10席		運用開始2025/1～

パナソニックグループで培った経験・ノウハウをもとに、
パナソニックグループ外のお客様へもお役立ちしたいと考えております

コンタクトセンターソリューションの導入／運用状況②

統一基盤の選定について

① 部門毎に差異のある機能要件を一貫対応

元々別々の基盤で運用しており、機能要件が部門毎に差異有り。特に付加機能についてはオプション化により利用する部門だけの活性化が望ましい

② AI機能活用的高度化

付加機能を利用する部門についてはテキスト化や自動要約に加え、オペレーター支援やボット機能の強化によりCX・EX全体の最適化が望まれている

 **Genesys Cloud** を選定

統一基盤導入によるメリット

① 統一基盤による運用改善

Microsoft Teamsを活用した一斉連絡が可能となり、統一したCTI-UIでのマニュアル連携や、障害発生時の情報共有等各種横連携がスムーズになりシステム運用が改善

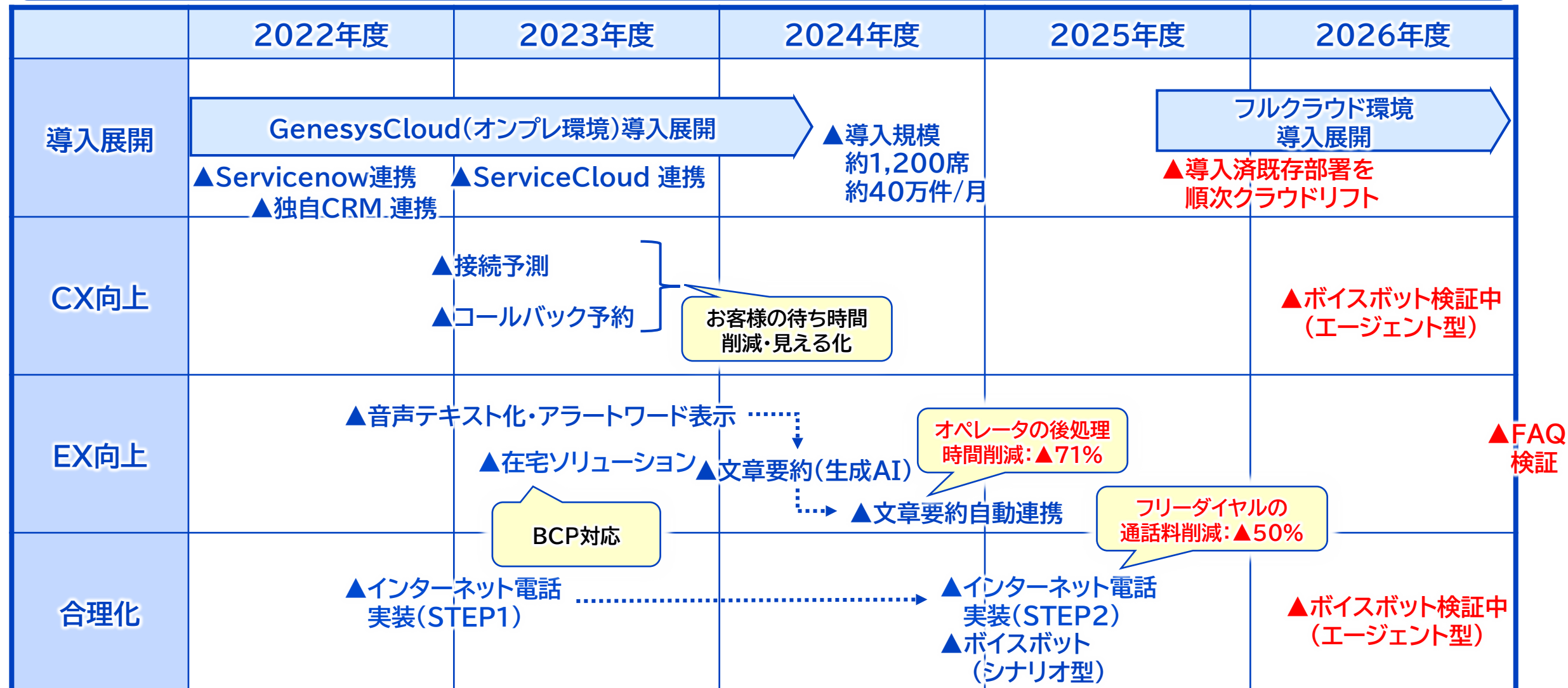
② グループ横断でのサービス改善サイクルの確立

各社の意見を集約し改善要望を反映できるため、単一企業ではなくグループ全体のニーズを踏まえたサービス向上が可能

- ・各コールセンター部門での専任者の削減
- ・削減のみではなく運用改善にも貢献
- ・全体ニーズ反映したサービス向上

コンタクトセンターソリューションのロードマップ

統一基盤での導入展開に並行し、音声認識テキスト化、文章要約、要約内容CRM自動連携、ボイスボットなど導入展開を行い、CX/EX向上 及び、合理化を実現



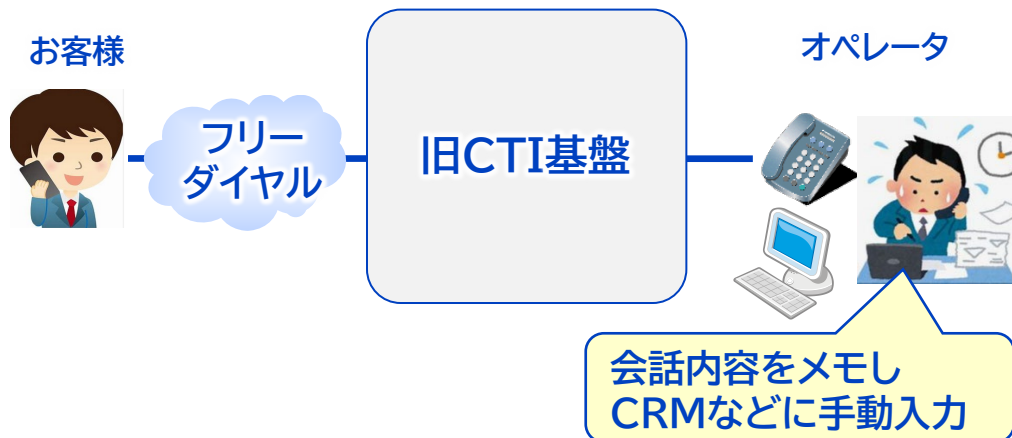
音声テキスト化＋文章要約による後処理時間の短縮①

音声テキスト化＋文章要約を導入し、後処理時間(ACW)を2.5万時間/年削減

音声テキスト化＋文章要約 導入前

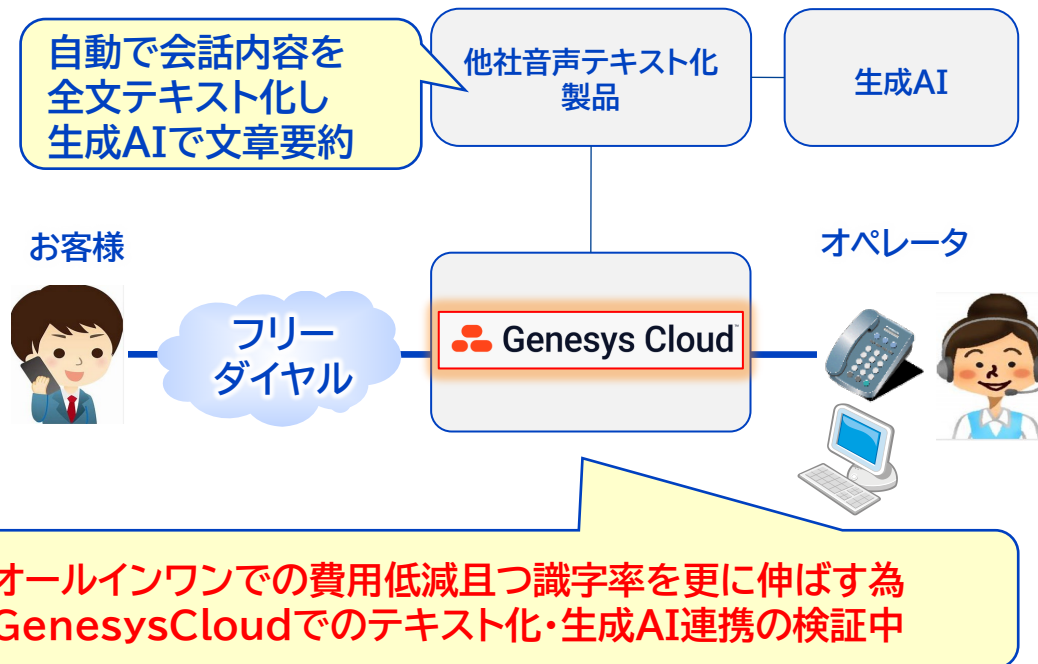
【コンタクトセンター部門の要望】

会話内容をメモし、CRMへ登録する後作業を改善したい。



音声テキスト化＋文章要約 導入後

他社音声テキスト化製品と生成AIを連携することで全文テキスト化と文章要約を実現



音声テキスト化 + 文章要約による後処理時間の短縮②

GenesysCloudと現行他社製品との比較

比較評価

機能	Genesys Cloud	現行他社製品
リアルタイムテキスト化	○	○
ラップアップ後のテキスト化	○	×
要約	○	○
個人情報マスキング機能	○	○
アラートワード	△	○
単語登録	○	○
文章登録	○	○
テキスト化チューニング	×	○

2026年5月時点比較

- 音声認識エンジンによって識字結果が左右される部分がある
- 要約精度が良い。要約プロンプトチューニングが追加実装され、必要な出力フォーマットの指定ができる
- 単語登録やテキスト化チューニングを行えなくても、識字精度が良い（エラーコード等の識字も出来ている）
- チューニングを行わなくてもマスキング対象の個人情報を自動で判別（電話番号等精度が高くマスキングされる）

レコーディング開始時間
2025年10月22日 水 14:35:01

進行度
0分 00秒 / 2分 42秒

レコーディング終了時間
2日 水 14:37:53

内部
千里_Demo_OP1
SIP デバイス

外部
携帯電話
tel:08033467803
+82 変化なし

注釈の追加

注釈

音声書き起こし結果

要約結果

既存のインタラクション画面に
テキスト化・要約情報が追加

音声テキスト化 + 文章要約による後処理時間の短縮③

マスキング機能

- ・ 会話中の個人情報(電話番号・アドレス・カード情報等)を自動的にマスキング。
- ・ 録音データ及びテキストに適用され、機密情報の保護とコンプライアンス対応を実現。
- ・ チューニングを行わない状態でも個人情報が適切にマスキングされることを確認。
- ・ 現在、パナソニックグループ内の実音声データを用い、本番に近い形で検証を実施中

00:23	📞	お電話ありがとうございます。リスク家電修理相談窓口の[📞名前]でございます。		
00:29	👤	もしもし、洗濯機の故障について相談したくて電話しました。		
00:34		[📞名前]と申します。		
00:37	📞	[📞名前]様ですね。ご本人様確認のため、いくつか確認させていただきます。		
00:44		まず、お電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか？		
00:48	👤	はい。		
00:49		[📞電話][📞機密データ]		
00:51		[📞機密データ]。	2026年03月12日 10:37:53	【オペレーター】お電話ありがとうございます。リ
00:53		[📞電話]です。	2026年03月12日 10:37:59	【カスタマー】もしもし、洗濯機の故障について
			2026年03月12日 10:38:04	【カスタマー】[PERSON]と申します。
00:56	📞	ありがとうございます。続いて、ご	2026年03月12日 10:38:08	【オペレーター】[PERSON]様ですね。ご本人様確認
			2026年03月12日 10:38:14	【オペレーター】まず、お電話番号をお伺いしても
01:06		ご登録の国名はどちらでしたし	2026年03月12日 10:38:18	【カスタマー】はい。
			2026年03月12日 10:38:19	【カスタマー】[PHONE_NUMBER][PII_OTHER]
01:10	👤	[📞位置情報]です。	2026年03月12日 10:38:21	【カスタマー】[PII_OTHER]。
			2026年03月12日 10:38:23	【カスタマー】[PHONE_NUMBER]です。
01:13	📞	ありがとうございます。確認できま	2026年03月12日 10:38:27	【オペレーター】ありがとうございます。続いて、
			2026年03月12日 10:38:36	【オペレーター】ご登録の国名はどちらでしたし
01:16		続いてパスワードを確認いたしま	2026年03月12日 10:38:40	【カスタマー】[GEO]です。
			2026年03月12日 10:38:43	【オペレーター】ありがとうございます。確認でき
01:19		[📞機密データ]でしょうか？	2026年03月12日 10:38:46	【オペレーター】続いてパスワードを確認いたしま
			2026年03月12日 10:38:49	【オペレーター】[PII_OTHER]でしょうか？

単語登録機能(検証中)

- ・使用している書き起こしエンジンごとにUI画面上から単語登録が可能。
- ・パナソニックグループ独自の用語(家電部品名やエラーコード等)を順次登録を行い検証を実施中。
- ・標準エンジンでの辞書登録については認識精度の向上を確認(アルファベットやカタカナが正しく反映されている)
- ・拡張エンジンにおける辞書登録の反映精度についても検証を実施中

辞書の管理

用語を追加

用語	▲	方言	ステータス	書き起こしエンジン	日付を追加しました
H21		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2025年11月7日金曜日
NP-45MS5WJG		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2025年11月7日金曜日
PISC		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2026年4月8日水曜日
TEST		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2026年4月8日水曜日
ありがとうございます		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2025年10月22日水曜日
止水栓		ja-JP	🟢 アクティブ	拡張サービス	2026年4月16日木曜日
止水栓		ja-JP	🟢 アクティブ	拡張サービス	2026年4月16日木曜日
止水栓		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2025年11月7日金曜日
食洗機		ja-JP	保存済	Genesys ネイティブ	2025年11月7日金曜日
洗濯機		ja-JP	🟢 アクティブ	拡張サービス	2026年4月16日木曜日

音声テキスト化 + 文章要約による後処理時間の短縮④

パナソニックグループ内への提案活動

- ・検証結果を踏まえ、パナソニックグループ内の複数社に対し、音声のテキスト化・要約機能の提案を順次展開中
- ・現在利用している他社製品と比較し、識字精度および要約品質が高いとの評価を受領
- ・複数社のうち1社より本番音声データの提供を受け、より実運用に近い形で詳細な機能比較を実施中

- ・Genesys Cloudでは音声データを直接取り込むことができないため、工夫した検証方法を採用
- ・検証用コールフロー上にガイダンスとして音声を登録・再生し、その結果として得られる識字内容を確認



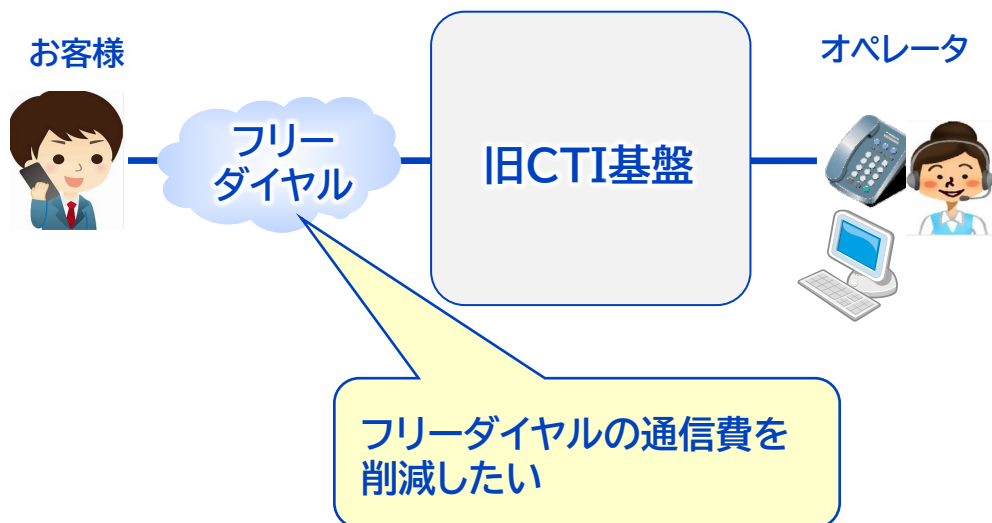
詳細	タイムライン	品質サマリー	書き起こし	監査記録	カスタマー ジャーニー
検索					
11:16	ボタンを押してみたところ、えと				
11:21	え、ランプの色は変わって、ちゃんと変わっていて、ええ。				
11:27	えとそれにちゃんと冷たい風邪とかも出ていれば、				

インターネット電話導入による通信費の削減

インターネット電話導入を導入し、フリーダイヤルの通信費を▲50%削減

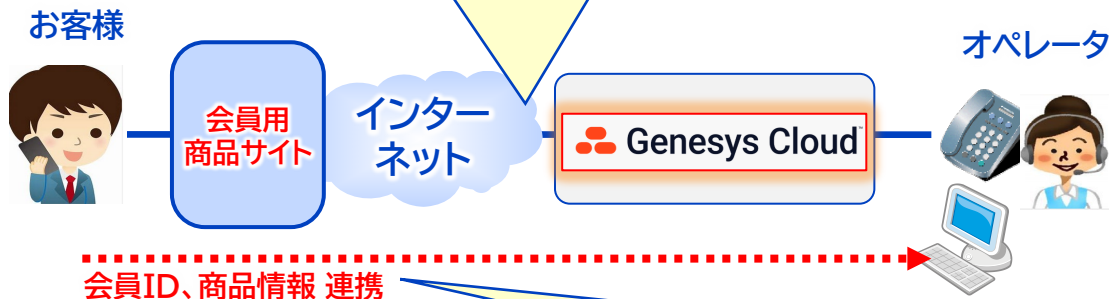
インターネット電話 導入前

【コンタクトセンター部門の要望】
フリーダイヤルの通信コストを削減したい



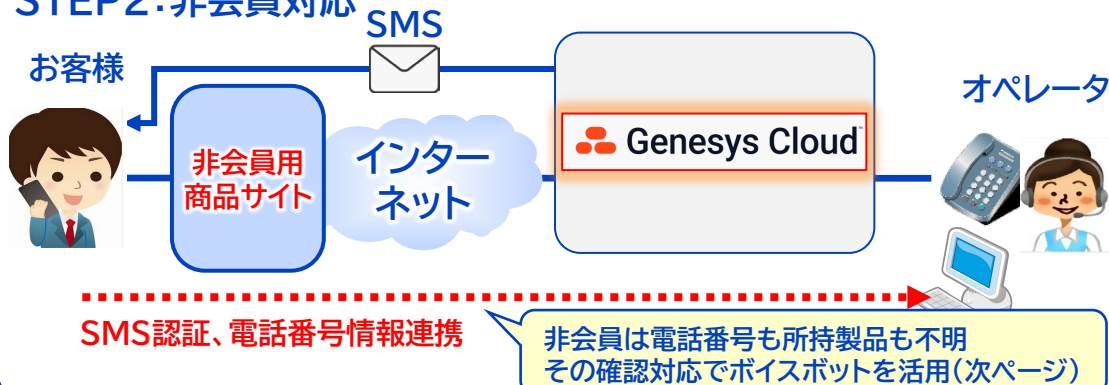
インターネット電話 導入後

STEP1: 会員対応

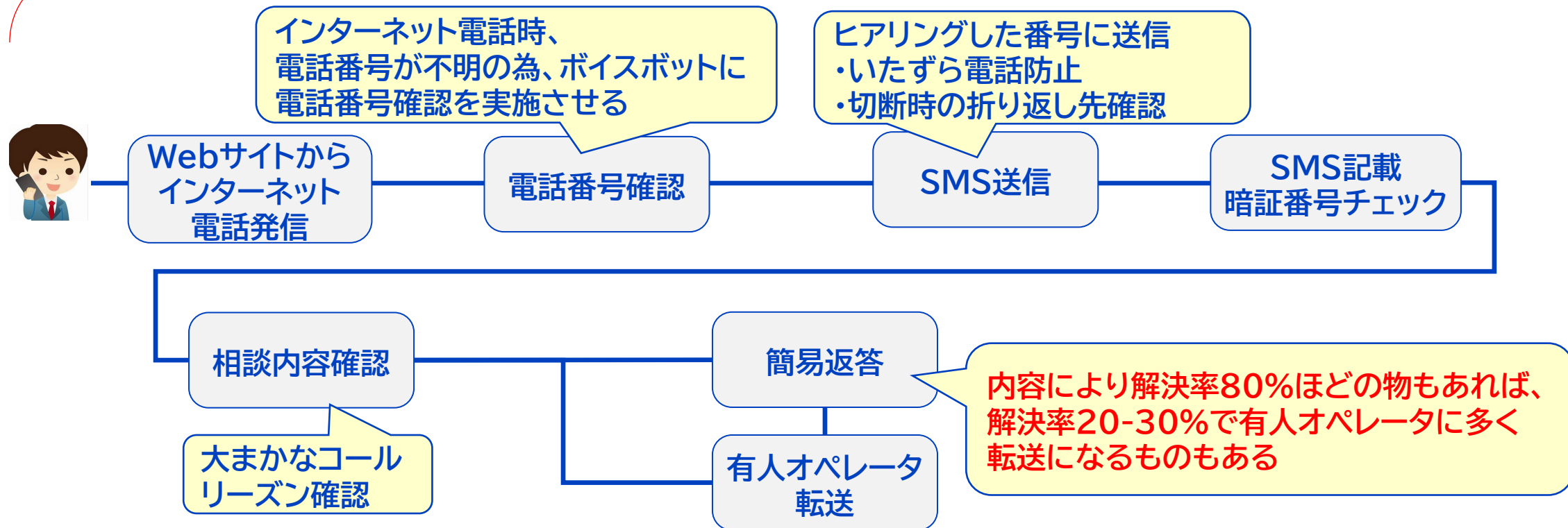
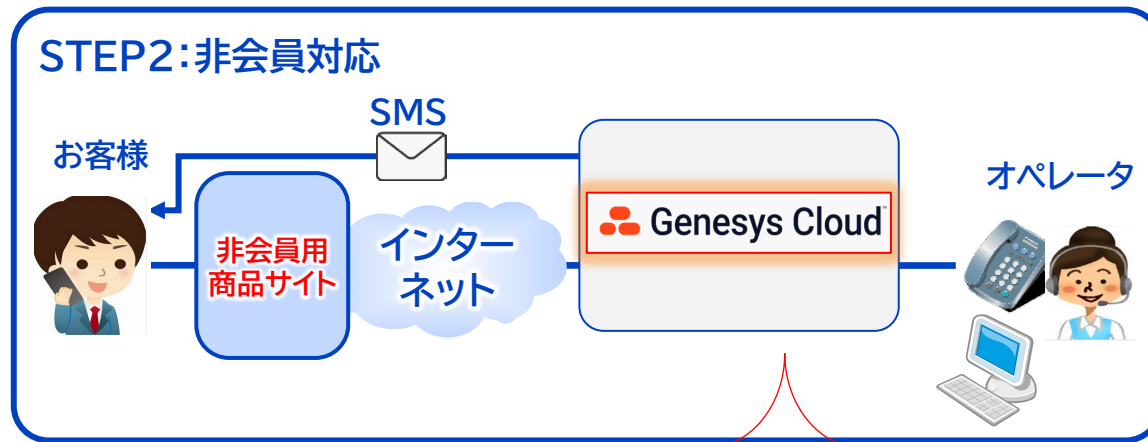


お客様へ製品の品番確認が不要に

STEP2: 非会員対応



ボイスボット活用例



ボイスボット課題と課題解決にむけた取り組み

課題整理・ボット機能整理

項目	ボイスボットフロー(現在)	バーチャルエージェント(未来)
特徴	「△△の確認」など決まった手順を実行	言い方が違ってても、用件を理解し対応
強み	- 案内内容がブレない - 定型業務の自動化に最適	- 幅広い問い合わせに対応 - インテントや発話例をAIが自動生成 - 会話の自動要約/内容まとめが可能
弱み	- 非定型質問や言い回し違いに非対応 - 新用件追加や変更に手間がかかる	- プロンプトや参照先ナレッジなど初期設定や運用ルールの整理が必要 - 複雑な業務や新しい手順の追加には工夫が必要

■今後の方向性

- 顧客情報の取得(電話番号等)については、現行のボットフローを継続活用
- 一方で、相談内容の確認および簡易応答については、バーチャルエージェントによる対話型の質疑応答へ段階的に移行

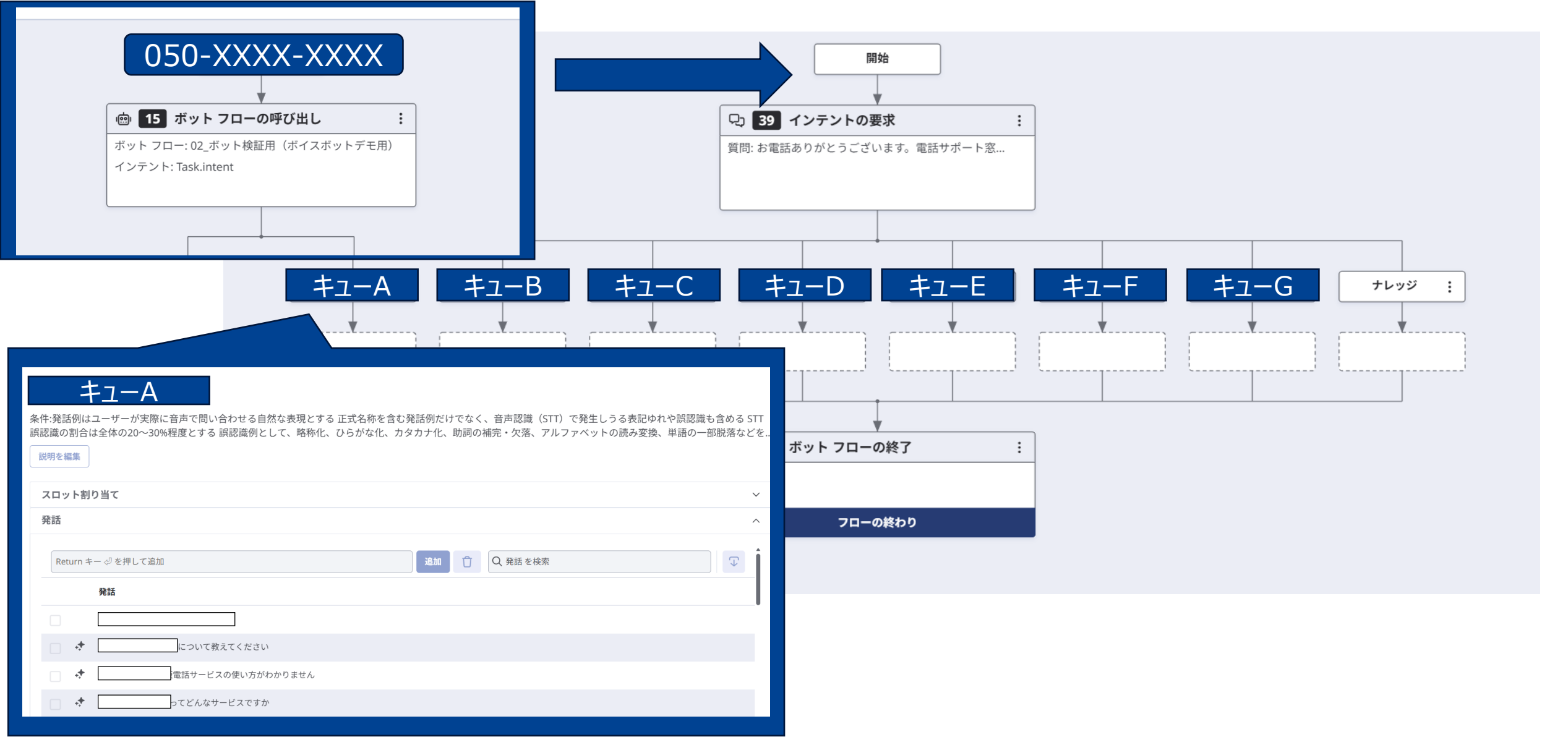
■将来的な展望

- 音声チャンネル単体での自己解決率向上には限界があるため、今後の検証テーマとして、グループ向け自社サイトへのチャットボット導入も視野に検討を推進
- 音声とデジタルチャンネルを組み合わせた最適な顧客接点の実現を目指し、グループ内企業への横展開・導入を推進

検証用部署を作成し、
バーチャルエージェント
質疑対応を検証開始。



ボイスボットフロー



ボイスボットフロー

050-XXXX-XXXX

15 ボット フローの呼び出し

ボット フロー: 02_ボット検証用 (ボイスボットデモ用)
Intent: Task.intent

開始

39 インテントの要求

質問: お電話ありがとうございます。電話サポート窓...

キュー-A

キュー-B

キュー-C

キュー-D

キュー-E

キュー-F

キュー-G

ナレッジ

Intent名

Intentの説明

キュー-A

条件:発話例はユーザーが実際に音声で問い合わせる自然な表現とする 正式名称を含む発話例だけでなく、...

キュー-B

に関する内容についてのIntentです。すべての発話例に...

キュー-C

に関する内容についてのIntentです。すべての発話例に...

キュー-D

に関する内容についてのIntentです。すべての発話例に...

キュー-E

ユーザーが携帯電話について問い合わせてきた場合のIntent。携帯電話、携帯、...

キュー-F

携帯電話の紛失や電話機の故障など、緊急性のある電話のIntentです。

キュー-G

電話機または電話サービスの請求に関するお問い合わせIntentです。請求、費用、支払い、料金など...

11 ボット フローの終了

フローの終わり

ボットパフォーマンスレポート

ボットのパフォーマンスはシステム内のレポートで確認可能
センターのSV、管理者様目線で必要となるKPIを検証しながら適したものを取得中

メニュー

ページ、ユーザー、グループ、場所を検索

ヘルプ

コール

チャット

インボックス

エージェントワークスペース

キュー準備中

ボット パフ...	ボット パフ...	インタラク...	+							
ボット パフォーマンス										
02_ボット検証用 (ボイスボ...		2026年7月30日		最終更新日: 2026年7月31日 11:17						
ボットの平均	エントリー	ボット回転数の...	切断の平均	切断	終了の平均	終了	ユーザーの終了	ボットの終了	エラーの終了 (シ...	
32秒	16	2.88	53秒	3	27秒	13				
チャートを利用できません サマリー行で列を選択してください										
インターバル	ボットの平均	エントリー	ボット回転数の...	切断の平均	切断	終了の平均	終了	ユーザーの終了	ボットの終了	エラーの終了 (シ...
12:30	-	-	-	-	-	-	-	--	--	--
13:00	31秒	5	2.6	12秒	1	36秒	4	--	3 75%	--
13:30	32秒	4	3.25	-	-	32秒	4	--	3 75%	--
14:00	1分 22秒	2	5	2分 0秒	1	45秒	1	--	1 100%	--
14:30	10秒	2	2	-	-	10秒	2	--	2 100%	--
15:00	-	-	-	-	-	-	-	--	--	--
15:30	-	-	-	-	-	-	-	--	--	--
16:00	-	-	-	-	-	-	-	--	--	--
16:30	-	-	-	-	-	-	-	--	--	--
17:00	15秒	3	2	28秒	1	9秒	2	--	2 100%	--

各列のKPIラベル

複数の指標から
選択も可能

列を追加/削除

列を管理 カスタム列 列を再配列する

エラー理由

- ☐ あいまいさ解消の一致なし
- ☐ 一致の確認なし
- ☐ 一致の収集なし
- ☐ 拒否されたすべてのオプション
- ☐ 誤った一致の最大
- ☐ 入力の確認なし
- ☐ 入力の収集なし
- ☐ 入力の曖昧さ解消なし
- ☐ 認識失敗の終了

ボット

- ☒ インターバル
- ☒ エントリー
- ☐ ボットの合計
- ☐ ボットの最大
- ☒ ボットの平均
- ☐ ボット回転数の合計

GenesysCloudやコンタクトセンターのAI活用について
もっと詳しく知りたい方へ

お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ





Panasonic