

2025 年 8 月 5 日

TOPPAN 株式会社

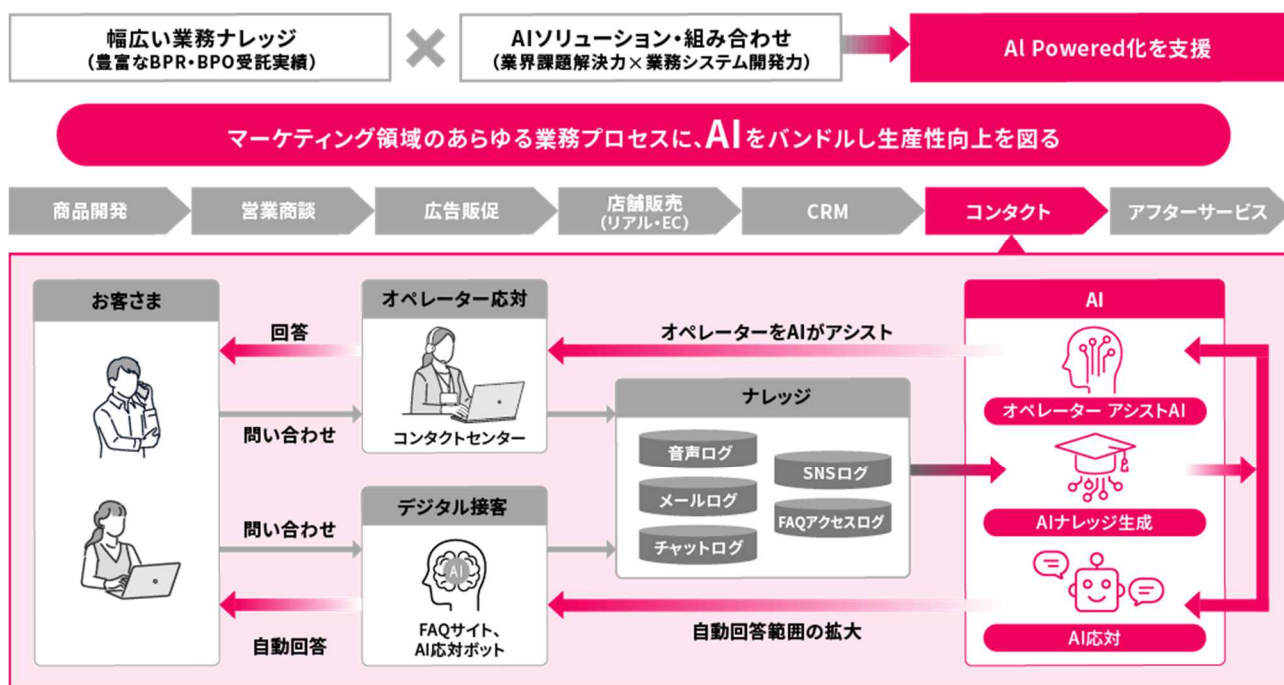
株式会社 TB ネクストコミュニケーションズ

TOPPAN グループ、AI を活用した
コンタクトセンター業務の支援サービスを提供開始
実証センターにて、呼量削減ポイントや生産性向上ポイントを分析
次世代のコンタクトセンターに向け AI Powered 化を推進

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:大矢 諭、以下 TOPPAN)と株式会社 TB ネクストコミュニケーションズ(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:大槻 浩二、以下 TB ネクストコミュニケーションズ)は、企業のコンタクトセンター業務に AI 技術を導入し、スムーズなオペレーター対応やコスト最適化、顧客体験の向上などを支援するサービスを、2025 年 8 月 5 日より提供開始します。

2 社は、TB ネクストコミュニケーションズのコンタクトセンター内に、AI 導入による様々な実証を行う Lab. 機能センターを構築し、企業のコンタクトセンター業務における呼量(※1)削減ポイントや生産性向上ポイント、問い合わせの分析などを行います。また、既存のオペレーター対応に AI エージェントを組み合わせた共同対応や、AI 導入後の業務プロセス設計も行うことで、コンタクトセンター業務を包括的にサポートします。

なお、本サービスは TOPPAN グループが 2025 年 5 月に提供開始した、社内外の AI 活用をグループ横断で推進し、企業におけるマーケティング業務の AI Powered 化を実現するサービス(※2)の一環として提供します。次世代のコンタクトセンターに向け AI 活用を推進し、顧客体験の向上に貢献します。



コンタクトセンターにおける本サービスの活用イメージ

■ 開発の背景

様々な連絡手段を通じて消費者からの問い合わせに対応するコンタクトセンターですが、近年の労働力不足や人件費の高騰により、対応コストの増加などが課題となっています。また、消費者ニーズの多様化により、迅速かつ質の高い対応が求められるようになっていきます。

TOPPAN は、2025 年 5 月に、企業のマーケティング DX 領域における AI 導入から運用までを統合的に支援し AI Powered 化を実現するサービスを提供開始し、様々な企業の AI 活用を推進しています。

TB ネクストコミュニケーションズは、2020 年 5 月、コミュニケーション・CRM に強みを持つ会社として、凸版印刷（現 TOPPAN ホールディングス）と株式会社ベルシステム 24 ホールディングスとの合併により設立され、現在は全国 3 カ所のセンターでバックオフィス業務やコンタクトセンター業務を進めています。

これらの背景から、コンタクトセンター業務において AI 技術を活用し、呼量削減ポイントや生産性向上ポイント、問い合わせの分析などを行うことで、スムーズなオペレーター対応やコスト最適化、顧客体験の向上などを支援するサービスを提供開始します。

■ 本サービスの特徴

・Lab.機能センターにおいて、呼量削減ポイントや生産性向上ポイントを分析

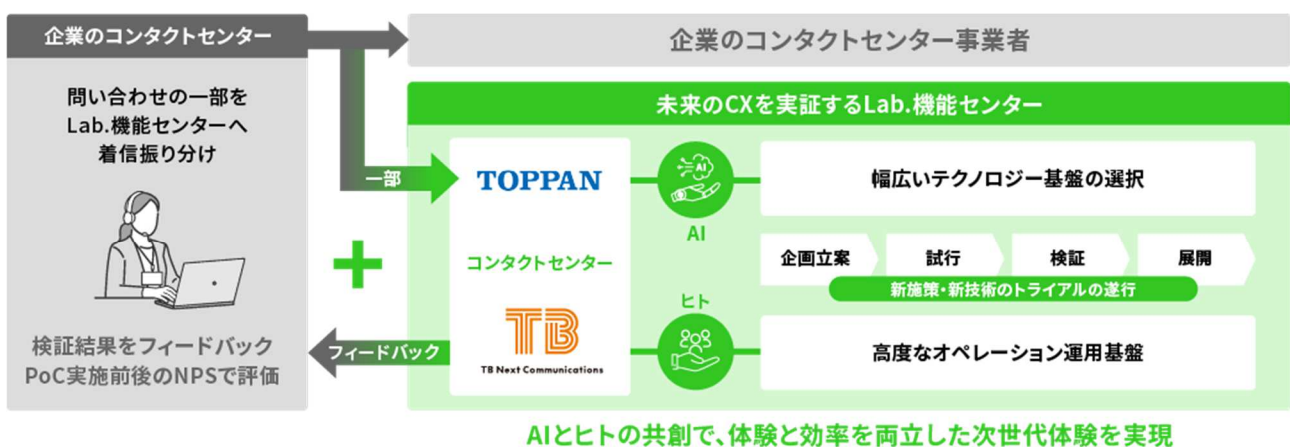
AI 導入による様々な実証を行う Lab.機能センターを、TB ネクストコミュニケーションズのコンタクトセンター内に構築します。企業のコンタクトセンター業務における問い合わせの一部を着信振り分けし、AI 導入による呼量削減ポイントや生産性向上ポイント、問い合わせの分析などを行います。分析結果をフィードバックし既存のコンタクトセンター業務に AI 技術を活用することで、スムーズなオペレーター対応を実現します。

・オペレーターと AI エージェントの共同対応サポートが可能

オペレーターと AI エージェントとの共同対応により、消費者がすぐに知りたい情報の問い合わせは AI でスピーディに回答し、回答に時間がかかる問い合わせはオペレーターが親身に対応することで、顧客体験の向上に貢献します。

・業務プロセス全体の設計による、AI 導入後の長期的なサポートが可能

コンタクトセンターの業務分析を行い、運営コストの削減効果を算出するなど、業務プロセス全体を再設計します。AI 導入後も効果最大化に向けたチューニング運用を実施し、運用支援や改善提案を行います。企業におけるビジネス価値の最大化に向け、AI 活用を長期的にサポートします。



本サービスの体制イメージ

■ 今後の目標

TOPPAN グループは、グループ各社で開発/提供している AI ソリューションのみならず、協力会社とも連携し、AI ソリューションのラインアップを拡充させていきます。また、本サービスとそれに関連したサービスの提供を通じ、2027 年度に 10 億円以上の売り上げを目指します。

■ 本サービスに関するセミナー

テーマ:「失敗しない AI 導入！コンタクトセンターの未来戦略 ～導入ハードルを乗り越える実践的ステップと成功事例～」

主体者: TOPPAN 株式会社、株式会社 TB ネクストコミュニケーションズ

内容: 本サービスを活用し、AI Powered 化を加速させるポイントを対談形式で実施します。

日時: 2025 年 8 月 27 日 (水) 12:00～13:00 (終了予定)

会場: オンライン (Zoom 使用)

申込 URL: https://solution.toppan.co.jp/seminar/detail/aipoweredcontact_2507.html

サービスサイト URL: <https://solution.toppan.co.jp/bx/service/aicustomer.html>

※1 呼量: 一定時間内に通信回線がどれだけ使用されたかを示す割合

※2 短期間で AI 導入/効果/検証を行い、マーケティング DX 領域における業務プロセス改革を実現させるサービス。企業のビジネス全体を俯瞰したうえで課題を抽出し、企業の AI 戦略の立案を行うコンサルティングと、その計画の実装と運用、事業成長までをサポートする AI 活用オーケストレーションで、企業への AI 活用の定着から運用までを統合的に支援します。

https://www.holdings.toppan.com/ja/news/2025/05/newsrelease250508_1.html

* Zoom は、米国およびその他の国で登録された Zoom Communications, Inc. の商標です。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上