

【ソフトバンクの生成 AI 戦略を支える中核企業】 Gen-AX の AI エージェント戦略 ～問い合わせ業務における生成 AI 実装の最前線～

— 講 師 — Gen-AX 株式会社 営業統括本部
エバンジェリスト 鈴木 祥太 氏

日 時 2025 年 12 月 18 日 (木) 午前 10 時～12 時
受講方法 会場受講／ライブ配信／アーカイブ配信(2 週間、何度でもご視聴可)
会 場 SSK セミナールーム 東京都港区西新橋 2-6-2 ザイマックス西新橋ビル 4F

〔重点講義内容〕

人口減少や問い合わせ量の増加により、カスタマーサービス領域では属人化・品質ばらつき・教育負荷など、複数の課題が同時多発的に顕在化しています。特に問い合わせ対応は、暗黙知やリアルタイム性、文脈理解など、人が担ってきた要素が多く、生成 AI 活用との親和性と難しさが共存する領域です。

本講演では、ソフトバンク株式会社の 100% 子会社である「Gen-AX 株式会社(ジェナックス)」が AI 社会実装の現場で得た知見をもとに、これらの課題をどのような設計思想で解決に導けるのかを解説します。Gen-AX の問い合わせ効率化プロダクト「X-Boost(クロスブースト)」、自律思考型音声 AI「X-Ghost(クロスゴースト)」でのアプローチ、導入成功のポイント、そして問い合わせ業務における生成 AI 実装の最前線をお伝えします。

1. オープニング
2. ソフトバンクが描く生成 AI 戦略
3. 生成 AI 活用の現在地 —各社の取り組みと潮流—
4. なぜ今、「問い合わせ」に AI なのか —問い合わせ現場の固有課題—
5. Gen-AX が描く解決アプローチ —導入事例と AI 導入のポイント—
6. 「問い合わせ CX」の未来
7. 質疑応答／名刺交換

PROFILE 鈴木 祥太(すずき しょうた)氏

名古屋工業大学大学院修了後、2021 年ソフトバンク株式会社に入社。業務に活かせる AI/DX 人材育成・定着化支援サービス「Axross Recipe」の新規事業立ち上げに従事し、導入企業を 200 社以上に拡大。ソフトバンクアカデミアに所属して次世代リーダーとしての研鑽を積む一方、トレンド技術の業務活用をテーマに AI エバンジェリストとして活躍。2024 年 10 月、さらなる AI の社会実装とビジネス革新を目指し、Gen-AX 株式会社に参画

