



2025 年 11 月 19 日
TIS 株式会社
株式会社アグレックス

TIS とアグレックス、効率的なコンタクトセンター運営を支援する 「AI コンタクトセンターサービス」を提供開始 ～AI エージェントの活用で顧客満足度とオペレーター業務効率の向上に貢献～

TIS インテックグループの TIS 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：岡本 安史、以下：TIS）と株式会社アグレックス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：柳井 城作、以下：アグレックス）は、Salesforce が提供する Agentforce Service（旧：Service Cloud）を導入している企業を対象に、Agentforce 360 Platform を活用してオペレーター業務の効率化と顧客体験の向上を実現する「AI コンタクトセンターサービス」を 2025 年 11 月 19 日より提供開始したことを発表します。

コンタクトセンターで広く普及している Salesforce の Agentforce Service は、企業が顧客サービスやサポート業務を効率化・高度化するためのクラウドサービスです。コンタクトセンターやカスタマーサポート部門において、電話やメール、SNS、チャットなどの多様なチャネルから寄せられる問い合わせや顧客データを一元管理することができ、オペレーターが顧客対応に集中できる環境を構築します。

「AI コンタクトセンターサービス」は、企業のマーケティング活動における顧客体験（CX）の向上や業務最適化、パーソナライズドマーケティングなどを支援する TIS のマーケティングソリューション群の統一ブランド「MARKETING CANVAS」の新ソリューションとして提供します。本サービスでは、TIS がシステムを横断したデータ利活用を支援し、アグレックスが Agentforce 360 Platform の導入および運用定着を支援することで、企業のコンタクトセンター業務全体の高度化を実現します。

■背景

製品やサービスを提供している多くの企業では、顧客からの問い合わせを短時間で解決に導くことが顧客満足度の向上やロイヤルカスタマーの育成に直結すると考えられています。そのため、コールセンターをはじめとするカスタマーサポート部門では、顧客対応品質の向上と対応の効率化に注力しています。一方で、オペレーター不足やチャネル多様化による業務負荷の増大が課題となっており、BtoC 企業では感情面への丁寧なケア、BtoB 企業では契約や仕様に基づく高度な応対など、業種・業態ごとに異なる課題が顕在化しています。こうした背景から、カスタマーサポート業務は年々複雑化の一途をたどっています。

TIS はこれまで、株式会社コムデザインが提供する CTI プラットフォーム「CT-e1/SaaS」を活用し、コールセンターの業務改善や生産性向上および顧客体験向上を支えるサービスを提供してきました。また、TIS の AI 搭載型チャットボット作成サービス「Dialog Play®」は、「CT-e1/SaaS」とのマッシュアップ（連携型）ソリューションにも対応しており、アグレックスが取り扱う音声認識エンジンと組み合わせることで、音声とチャットの両面から柔軟な顧客対応を実現していま

す。こうした取り組みを通じて、TISには近年、SalesforceのAgentforce Serviceとの連携対応や、人手不足・応対品質向上を目的としたAIソリューション導入に関する相談が増加しています。

アグレックスは、コンタクトセンターのBP0（ビジネスプロセスアウトソーシング）領域で豊富な実績を持ち、Salesforce 関連案件の多数の導入・運用経験、さらにSalesforce 有認定資格者による専門サポート体制を強みとしています。

こうした背景から、TISとアグレックスはAgentforce Serviceに対応し、Salesforceの音声連携ソリューションのService Cloud Voiceに適応した「CT-e1/SaaS for Service Cloud Voice」やAmazon Connectを利用し統合・効率化できる「AIコンタクトセンターサービス」の提供を開始しました。これまでの取り組みを発展させる形で、TISとアグレックスはAIとオペレーターの協働による次世代型コンタクトセンターの実現を目指します。

■「AIコンタクトセンターサービス」の概要

本サービスは、Agentforce ServiceとAgentforce 360 Platformを活用し、AIエージェントによる効率化と顧客体験向上を実現します。オペレーターによる応答時間の短縮や顧客満足度の向上、業務効率化、教育時間の短縮などにアプローチします。主な特長は以下の通りです。

1. Salesforce ユーザーに最適化された導入性

コールセンターで広く利用されているAgentforce Serviceを活用することで、既存業務フローを大きく変えず、最短1ヶ月でAIエージェントの導入が可能。追加開発や大規模なシステム改修を必要とせず、スムーズなAI化を実現。

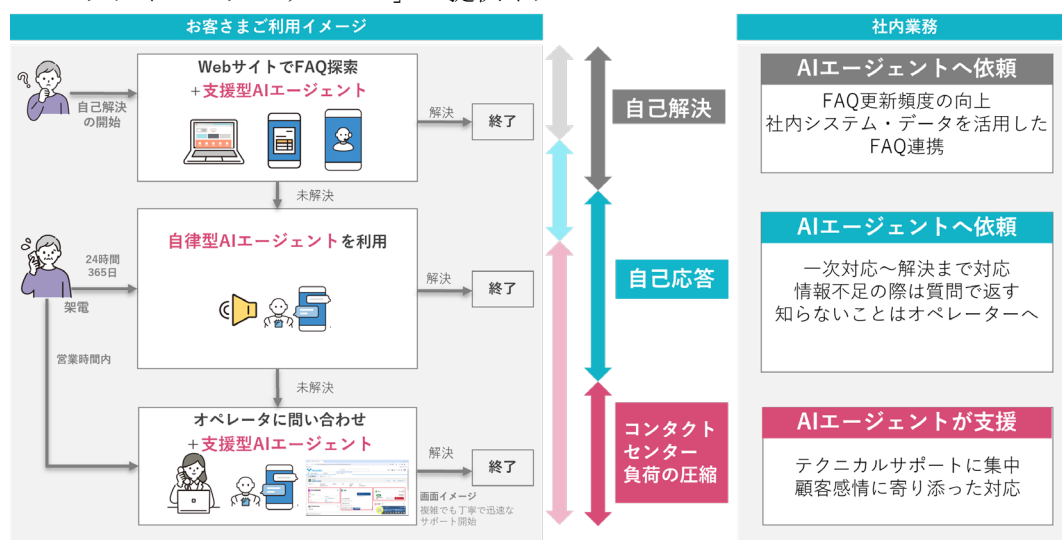
2. 音声認識による業務効率化

Service Cloud VoiceとCTI連携の音声認識（スピーチトゥテキスト）により、顧客との通話内容を自動でテキスト化。Agentforce ServiceのAI（Einstein）を活用して要約するなどオペレーターの手入力作業を大幅に削減し、入力ミスや記録漏れのリスクも低減。

3. アグレックスのBP0・Salesforce 支援体制

アグレックスがBP0現場の知見、Salesforce 案件の豊富な実績、Salesforce 有認定資格者による専門サポートを提供し、現場定着を強力に支援。

<「AIコンタクトセンターサービス」の提供イメージ>



「AI コンタクトセンターサービス」では、顧客からの電話での問い合わせに対し、以下の3ステップで解決に向けたアプローチを実施します。

ステップ1：Web サイトでの FAQ 探索＋支援型 AI エージェント

支援型 AI エージェントにより、Web サイトで公開されている FAQ の更新頻度を向上させるほか、社内システムやデータを活用した FAQ 連携を強化。顧客からの問い合わせに対する自己解決をサポート。

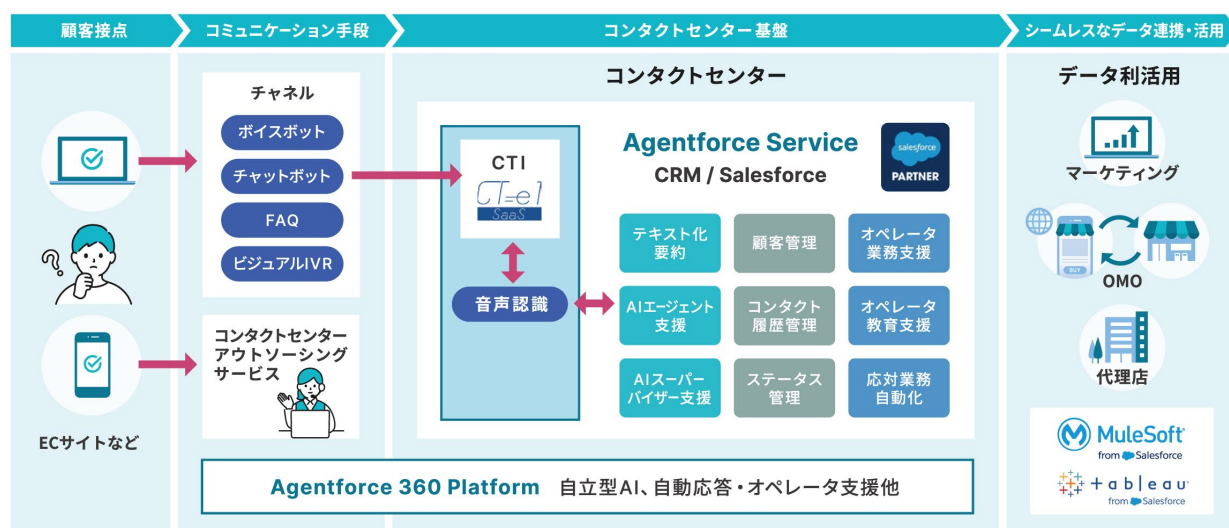
ステップ2：AI コンタクトセンターによる受電＋自律型 AI エージェント

ステップ1で解決できなかった問い合わせはAIにて受付。自律型 AI エージェントが受電後の一次対応を自動応答。

ステップ3：オペレーター対応＋支援型 AI エージェント

ステップ2でも解決できなかった問い合わせはオペレーターが対応。支援型 AI エージェントが対話内容の文字起こしや回答内容の自動生成に対応するなど、オペレーターがテクニカルサポートに集中できるようサポートすることで、コンタクトセンターの業務負荷を削減。

<「AI コンタクトセンターサービス」の全体像>



<提供価格>

個別見積もり

詳細は以下 URL よりお問い合わせください。

https://www.tis.jp/service_solution/aicontact/

■今後について

TIS とアグレックスは今後、両社が事業領域として強みを持つ保険業界をはじめとする金融業界を中心に、「AI コンタクトセンターサービス」の導入を推進し、2028 年度までに導入社数 20 社を目指します。

■イベント情報

TIS とアグレックスは、Salesforce が主催するイベント「Agentforce World Tour Tokyo」に共同出展し、AI エージェントとオペレーターの協働による「AI コンタクトセンターサービス」を披露するとともに、Salesforce の AI エージェントプラットフォーム「Agentforce」を活用した次世代型コンタクトセンターのデモンストレーションや導入支援の取り組みを紹介します。

<開催概要>

開催日時	2025 年 11 月 20 日（木）～21 日（金）
会場	ザ・プリンス パークタワー東京（東京都港区芝公園 4-8-1 B2）
参加条件	無料・事前申し込み制
主催	株式会社セールスフォース・ジャパン

詳細は以下 URL をご参照ください。

https://www.salesforce.com/jp/events/world-tour/tokyo/?d=701ed00000hMk21AAC&utm_source=sfdc&...

■デジタルマーケティングサービス群「MARKETING CANVAS」について

「MARKETING CANVAS」は、企業のマーケティング活動における顧客体験の向上や業務最適化、パーソナライズドマーケティングを支援する、TIS のマーケティングソリューション群の統一ブランドです。企業が抱えるデータ・チャネル・組織の課題を横断的に捉え、構想策定から PoC（概念実証）、基盤構築、運用・改善までを一体で支援します。AI エージェントやデータ活用基盤を組み合わせ、オペレーター業務の効率化と顧客接点の高度化を推進することで、企業と生活者が共に価値を創る「共創型マーケティング」の実現を目指しています。

詳細は以下 URL をご参照ください。

<https://www.tis.jp/branding/MC/>

TIS 株式会社について (<https://www.tis.co.jp/>)

TIS インテックグループの TIS は、金融、産業、公共、流通サービス分野など多様な業種 3,000 社以上のビジネスパートナーとして、お客さまのあらゆる経営課題に向き合い、「成長戦略を支えるための IT」を提供しています。50 年以上にわたり培ってきた業界知識や IT 構築力で、日本・ASEAN 地域の社会・お客さまと共創する IT サービスを提供し、豊かな社会の実現を目指しています。

アグレックスについて (<https://www.agrex.co.jp/>)

アグレックスは、BPO（ビジネスプロセスアウトソーシング）、SS（ソフトウェアソリューション）、SI（システムインテグレーション）を柱とする総合情報サービス企業です。1965 年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理と IT のノウハウを総合化・融合化し、お客さまに最適なソリューションを提供し続けます。

※ Salesforce、Agentforce、AgentExchange、AppExchange などは、Salesforce, Inc. の商標です。

※ Amazon Web Services、AWS、Powered by AWS ロゴ、Amazon Connect は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

TIS 株式会社 企画本部 コーポレートコミュニケーション部 三輪

E-mail : pr@tis.co.jp

株式会社アグレックス コーポレート本部 経営企画部 酒井

TEL : 03-5371-1503 E-mail : agrex_info@agrex.co.jp

◆本サービスに関するお問い合わせ先

TIS 株式会社 デジタルイノベーション事業本部 デジタルイノベーション営業統括部

デジタルイノベーション第2営業部 MARKETING CANVAS 担当

E-mail : canvas@ml.tis.co.jp

株式会社アグレックス デジタルトランスフォーメーション事業本部 DX 営業部

E-mail : DX_sales_dept@agrex.co.jp