

報道関係者各位

2025 年 11 月 10 日

株式会社 JDSC

JDSC が Gen-AX の自律思考型 AI 音声対応ソリューション「X-Ghost」のデ リバリーパートナープログラムに参加し開発・実装推進を開始 ～ AI が現場に定着する、新しい顧客体験基盤の共創へ～

このたび、株式会社 JDSC（本社：東京都文京区、代表取締役：加藤 エルテス 聡志 / 佐藤飛鳥、以下「JDSC」）は、ソフトバンクの 100%子会社である Gen-AX 株式会社（ジェナックス、本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：砂金信一郎、以下「Gen-AX」）と共に、コンタクトセンターにおける自律思考型 AI 音声対応ソリューション「X-Ghost（クロスゴースト）」のパートナープログラムに加盟したことをお知らせします。

X-Ghost は、AI が自律的に思考し、自然な音声対話で顧客対応を行う「AI オペレーター」として、企業の業務効率化と顧客体験の両立を支援します。本加盟を基に、両社の技術・資産・ノウハウを結合し、X-Ghost を核とする高品質な音声対話体験を共同で開発・実装支援をしてまいります。

近年、コールセンター市場では、SaaS 型システムの需要拡大が進み、2025 年には 5,000 億円規模に達すると予測されています※1。また、音声認識技術の進歩により、市場は年平均 16.9%の成長が見込まれ、2028 年度には 300 億円を超えるとされています※2。

一方で、「AI 導入後のユースケース設計」や「データ品質の維持・改善」といった課題が浮き彫りになっています。その結果、「AI を導入しても成果が持続しない」「現場への定着が進まない」といった問題が多く、多くの企業で発生しています。

さらに、日本の多くのコンタクトセンターでは、慢性的な人手不足と高い離職率により、対応品質の維持や業務知識の継承が困難な状況が続いています。

■ 「X-Ghost」のソリューション概要

X-Ghost は、こうした課題に対して「自律思考型の AI オペレーター」としてお客さまとコンタクトセンターの現場に寄り添う仕組みを正式に提供します。

- 24 時間 365 日対応を可能にする音声対話 AI エンジンを搭載
- モニタリング AI が発話やシステム挙動をリアルタイムで監視し、リスク判定やガードレール制御

機能により、安全で信頼性の高い対話を実現

- 音声認識・言語処理・音声合成をつなぎ合わせた従来法の課題であった情報欠損やレイテンシー、誤り伝搬を、最先端の Speech-to-Speech モデルで解消。AI が自律的に思考することで人間らしい自然な対話を実現
- API 連携機能により、会話文脈に応じて AI が顧客社内の API を呼び出すことが可能

JDSC は、X-Ghost の導入設計から実装・構築、導入後の運用保守や活用支援といったデリバリー側面、顧客独自のサービスと X-Ghost の連携による価値創出や、両社の技術を掛け合わせた新しい顧客ニーズやユースケースの創出といったテック側面の両方にて伴走し、Gen-AX と協業して、「早く・確実に・現場に定着する AI 導入」を実現し、企業が AI と共に成長し続ける仕組みを構築します。本件で得られる技術・知見は、JDSC にとって次なる AI 実装プロジェクトを切り開く重要なアセットとなるとともに、Gen-AX ともより大きな価値創出を目指し、連携を一層強化してまいります。協働を通じて得られる知見を基に、さらなる社会実装の加速へとつなげてまいります。

以上

■株式会社 JDSC について <https://jdsc.ai/>

JDSC は、製造、物流、エネルギー、ヘルスケア、公共など、基幹産業を中心とした幅広い分野において、社会課題や産業共通課題の解決による日本のアップグレードに貢献します。一気通貫型の高付加価値な AI ソリューション開発を強みとし、アルゴリズムモジュールの開発とライセンス提供事業、IT システムの開発と運用事業、データサイエンスに関するビジネスマネジメント事業を行っています。

《JDSC の 3 つの特長》

1. AI アルゴリズムに関する技術面での豊富な知見
2. AI による解決策の提示から実行まで一気通貫で支援するビジネス面での高い執行能力
3. 大手企業との共同開発と産業横展開を両立する生産性の高いビジネスモデル



※1：出典（2025.07.24 掲載：BOXIL 編集部：コールセンターシステムの市場規模）より：

<https://boxil.jp/mag/a8581/>

※2：出典（2024.09.05 掲載：ITR：プレスリリース）より：<https://www.itr.co.jp/topics>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社 JDSC 広報担当 info@jdsc.ai