

2025年 11月14日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン

(コード：3842 東証スタンダード・名証メイン)



**ネクストジェンが提供する音声キャプチャリング・システム「LA-6000」と、
マイクロソフト社のAI自然言語処理サービスを連携**
～ コンタクトセンターにおけるAI機能の導入・活用をより簡単かつスピーディーに実現 ～

株式会社ネクストジェン（本社：東京都港区、代表取締役社長 執行役員 CEO：大西 新二）は、当社の音声キャプチャリング・システム「LA-6000」が、マイクロソフト社が提供するAI自然言語処理サービス「Azure AI Speech^{※1}」に対応したことを発表いたします。



■ 背景

近年、コンタクトセンター業界では、生成AIの登場で「カスタマーエクスペリエンス（顧客体験）の向上」「オペレーターへの支援強化」「カスハラ対策」といったニーズから、AI技術の活用が飛躍的に進んでいます。中でも、AIによる音声認識／テキストへの変換機能をCTIサービス^{※2}と連携させ、コンタクトセンターで活用したいという要望が増えています。

これまで、さまざまなCTIサービスとAIサービス間のリアルタイム連携を可能にしてきた「LA-6000」を、マイクロソフト社の「Azure AI Speech」と連携させ、機能拡充を図りました。

本連携により、通話中の音声データが「Azure AI Speech」に送られ、リアルタイムにテキストデータに変換されます。このテキストデータは、オペレーター向けのFAQ自動表示や、管理者のリアルタイム・モニタリング、感情分析に基づくエスカレーションなど、AIを活用した多様なアプリケーションで遅延なく利用が可能となり、カスタマーエクスペリエンスの向上や対応品質の改善に貢献します。

※1：マイクロソフト Azure AI Speech とは

音声認識（Speech to Text）、テキスト読み上げ音声化、自動翻訳などを含む、自然言語の対話を処理するための統合的なサービスです。中でも、音声認識機能は高い信頼性を持つクラウドAPIとして広く利用され、企業向けセキュリティ基準も満たしています。

当社では、すでに本機能をお客様環境で実証し、広範なニーズに応え得る最適な機能であると評価しています。

※2：CTIサービスとは

Computer Telephony Integrationの略。電話やFAXとコンピューターシステムを統合し、電話対応業務を高度化するシステムです。主にコンタクトセンター業務で活用され、顧客データベースと電話を連携させることで、顧客情報に基づいた的確なサポートを提供します。

■ CTIサービスにおけるAI機能連携へのニーズ

現在ご利用中の大型CTIサービスにおいて、新たに利用を希望するAIサービスが内蔵されていない場合、そのAI機能を導入するためにCTIサービス全体の刷新が必要となり、多大なコストと時間を要することがAI機能を導入する障壁となっていました。

しかし「LA-6000」を使用することで、お客様はご利用中のCTIサービスをそのまま活用し、必要なAIサービスを柔軟に連携させ、その機能を利用することができます。これにより、CTIサービスの変更や刷新が不要となるため、無駄な費用や手間を省くことが可能となります。



<LA-6000 接続可能CTIサービス／AIサービス>

接続可能CTIサービス	
サービス名	提供企業
UNIVERGE SV9500CT	NECプラットフォームズ株式会社
Cisco Unified Communications Manager	シスコシステムズ合同会社
Avaya Aura	日本アバイア株式会社
NETTOWER CX-01	株式会社 日立情報通信エンジニアリング
Genesys Cloud/Engage	ジェネシスクラウドサービス株式会社
CT-e1/SaaS	株式会社コムデザイン

接続可能AIサービス	
サービス名	提供企業
【新たに追加】 Azure AI Speech	日本マイクロソフト株式会社
Enour CallAssistant	株式会社オプテージ
ForeSight Voice Mining	N T Tテクノクロス株式会社
RECAIUS コンタクトセンタープラス	東芝デジタルソリューションズ株式会社
U-cube cogni	株式会社ネクストジェン

■ CTIシステムとAIシステム、異なる技術領域を「つなげる」ネクストジェンの強み

CTIシステムとAIシステムは、それぞれ異なる専門技術領域に属するため、これらを円滑に連携させるには、双方の技術に対する知見が不可欠です。当社は創業以来、通信事業者向けのビジネス展開を通じて培ってきた高度な技術力を基盤とし、コンタクトセンター向けソリューションの開発にも従事してまいりました。一方、AI技術においては、約10年前よりAIによる音声認識の研究開発に取り組み、産学連携も積極的に推進しております。

これら二つの技術領域における豊富な経験と実績を活かし、当社はコンタクトセンター業界のAI活用を推進し、さらなるカスタマーエクスペリエンスの向上と、オペレーターの業務負荷軽減による生産性の向上に貢献してまいります。

■ 今後の展開

当社は20年以上にわたり、音声コミュニケーションの技術革新に大きなビジネスチャンス、技術的可能性を見出し、インターネット・プロトコルをベースとした音声通信システムの接続性や技術革新に取り組んできました。

昨今のAIの急速な進化と用途の広がりから、音声通信においてもAIの活用が急速に進んでおり、大規模な電話受付窓口やコンタクトセンターではAIの活用が不可欠です。「LA-6000」はCTIなどの既存システムに影響を与えることなくAIサービスの導入あるいは活用をスムーズかつスピーディーに実現するシステムです。今後の展開に伴い、この通話録音関連ビジネスの販売計画としては今後3年間で約15億円の売上を目指しています。

今回の「Azure AI Speech」連携を含め、LA-6000のニーズは確実に成長します。コンタクトセンターシステムの周辺にある『あらゆるAIソリューション』との連携を加速し、当社の価値向上につなげてまいります。

音声キャプチャリング・システム LA-6000について

通話録音装置としての機能に加え、録音した音声データをAIサービスなどの外部サービスへリアルタイムで橋渡しするキャプチャリング（音声を取り込むこと）システムとしての側面も持つソフトウェアです。活用ニーズの拡大に伴い、既存のCTIシステムや様々なAIサービスとの連携を拡大しています。（[詳しくはこちら](#)）

【ネクストジェンについて】

当社は2001年に創業、電話通信網にIP（Internet Protocol）技術を持ち込むことで、専用設備をソフトウェア化する画期的なイノベーション、通信価格の劇的な低下につながる技術革新をリードしてきました。

いわば、日本の音声コミュニケーション・ネットワークを変革してきた真のパイオニア企業です。

当社が提供するソフトウェアやサービス、システムは、日本の4大通信キャリアに採用され、その技術を基盤に開発された一般企業向け商材は、官公庁始め多くの大企業、コンタクトセンターなどで活用されています。採用の理由は、海外を含む多様なネットワークとの接続実績に基づく信頼性、安定した通信品質にあります。これまで蓄積した技術・ノウハウを基に、ひとつは音声通信に関する幅広いソフトウェアやサービス、システムを提供する事業を行っています。

例えば、クラウド PBXサービス（内線電話交換システムのソフトウェア化・クラウド化）、音声収録とAIによる音声認識システム、CPaaS（多様なコミュニケーション手段のプラットフォーム・サービス）を活用したDXソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供などです。

もう一つの事業としては、今後さらにニーズが高まるであろう企業業務アプリケーションのクラウド化をサポートするクラウドDX事業、例えば、通信事業者が必要とする複雑な課金システムのローコードクラウド化や業務のコンサルティングを含めたシステムのクラウド化支援サービスなど、当社のクラウドサービスの提供を通して得られた技術・ノウハウを活用した顧客のクラウドリフトやシフトの支援サービスの事業化を進めています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン 管理本部 経営企画部

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>