

報道関係各位

2026年 6月 24日

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」が
「Genesys Cloud CX™」のクラウドAPI「AudioHook Monitor」に対応
～世界トップシェアのプラットフォームと連携！コンタクトセンターのAI導入を支援しDXを加速～**



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、音声キャプチャリング・システム「LA-6000^{※1}」において、クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Genesys Cloud CX^{™※2}」のクラウドAPI^{※3}である「AudioHook Monitor^{※4}」に対応したことをお知らせいたします。今回の対応により「Genesys Cloud CX[™]」を利用する企業（ユーザー）は、「LA-6000」を介して、さまざまな外部AIサービスや機能と容易に連携することが可能になります。これにより、リアルタイムな音声認識やFAQにおけるテキストマイニング、感情分析などの高度な機能をスムーズに導入できるようになり、カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上と業務効率化につながります。

■ 背景と目的：コンタクトセンターにおけるAI活用の障壁を解消

現在、コンタクトセンター市場では同市場を牽引するグローバルリーダーであるGenesys社の「Genesys Cloud CX[™]」をはじめとするクラウド型プラットフォームの普及とともに、音声認識や感情分析などのAI活用のニーズが急速に高まっています。しかし、コンタクトセンターシステムとAIシステムは異なる技術領域に属しており、それらを円滑に連携させるには双方の深い知見が不可欠となるため、導入における大きな障壁となっていました。

当社の「LA-6000」は、この「技術の差異」を吸収し、Web標準へと変換する「音声インテグレーション・ハブ」として、電話インフラとAIシステムとの間のギャップを埋める役割を担います。既存のコンタクトセンターシステムに影響を与えることなく、最新のAIサービスをスピーディーに導入できる点が大きな特長です。

本連携による主なメリット

容易な外部AI連携	「LA-6000」を介することで、複雑な個別開発をすることなく、多様な外部AIサービスや機能と容易に連携が可能
高度なCX・業務効率化の実現	リアルタイム音声認識、FAQテキストマイニング、感情分析などの最新AI機能をスムーズに導入し、顧客体験の向上とオペレーターの業務負荷軽減を両立
既存システムへの影響を最小化	既存のコンタクトセンター環境に影響を与えることなく、迅速なAIサービスの導入（DXの加速）を実現

■ 今後の展開

ネクストジェンは創業以来、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きました。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います。

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。

今回の「Genesys Cloud CX™」との連携を含め、「LA-6000」のニーズは確実に成長すると見込んでおり、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25億円の売上を目指しています。今後も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。

< LA-6000 対応 連携サービスについて >

■ 音声認識・感情解析AIサービス

サービス・ソリューション名	提供企業
Enour CallAssistant	株式会社オブテージ
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

■ CTIサービス

サービス・ソリューション名	提供企業
UNIVERGE SV9500CT	NECプラットフォームズ株式会社
Cisco Unified Communications Manager (Cisco 統合コミュニケーションマネージャー)	シスコシステムズ合同会社
Avaya Aura	Avaya
NETTOWER CX-01	株式会社 日立情報通信エンジニアリング
Genesys Cloud CX	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

■ 対応PBX

サービス・ソリューション名	提供企業
UNIVERGE SV9500	日本電気株式会社
● Avaya Aura Application Enablement Services Release ver7.1および8.1 ● Avaya Aura Communication Manager Release 7.1 および8.1	日本アバイア株式会社
Genesys Engage	ジェネシスクラウドサービス株式会社
UC Server-P	ユニファイドコミュニケーションズ株式会社
NX-C1000	株式会社ネクストジェン

<用語について>

※1：音声キャプチャリング・システム LA-6000とは

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）](#)

※2：Genesys Cloud CX™（ジェネシス・クラウド・シーエックス）とは

コンタクトセンター市場において世界トップクラスのシェアと知名度を誇るGenesys社が提供する、AI技術を組み込んだオールインワンのクラウド型コンタクトセンター・プラットフォームです。電話、チャット、SNSなどマルチチャネルの顧客接点を一元管理し、顧客体験（CX）向上と運用の高度化を支援します。

[（詳しくはこちら）](#)

※3：API（エーピーアイ）とは

Application Programming Interface（アプリケーション・プログラミング・インターフェース）の略で、異なるソフトウェアやシステム同士を繋ぎ、お互いのデータや機能を共有・利用できるようにする仕組みのことです。システムをゼロから新しく開発することなく、他の便利な外部サービス（今回の場合は、AIによる音声認識や感情分析など）の機能を簡単に取り込んで活用することができます。

※4：AudioHook Monitor（オーディオフック・モニター）とは

Genesys Cloud CXプラットフォームの音声インタラクションを、任意のサードパーティサービスにリアルタイムで提供する汎用プロトコルです。これにより、パートナーやお客様は、リアルタイム監視が必要なサービスをオープンなプラットフォームで拡張できます。

【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

Business Enabling 本部 Growth Strategy & Talent Acquisition 部

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