

各位

会社名 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
代表者名 代表取締役社長 山本 秀樹
(コード番号:6063 東京証券取引所スタンダード)

ライフアシスタンス事業にクラウド型プラットフォーム 「Genesys Cloud」を導入

当社は、ライフアシスタンス事業部門のコンタクトセンターにおいて、従来のオンプレミス型の電話システムから、クラウド型のカスタマーエクスペリエンスプラットフォーム「Genesys Cloud（ジェネシスクラウド）」を導入し、2026 年 7 月より運用を開始いたしました。本導入により、AI 機能「Genesys Agent Copilot」を活用した対応業務の高度化を進めるとともに、クラウド化による運用コストの最適化を実現します。今後は CRM システムとの連携も予定しており、対応品質とお客様の利便性のさらなる向上を図ってまいります。

本件は、『EAJ Next Vision 中期経営計画 2025-2027』における戦略の柱「AI/DX×オペレーション」の一環として、AI 実装と DX 化によるオペレーション効率化、サービス品質均一化および顧客利便性の向上を目指す具体的な取り組みのひとつです。

■導入の背景・目的

当社ライフアシスタンス事業部門のコンタクトセンターで使用してきた従来のオンプレミス型システムが更新時期を迎えたことを契機に、単なる設備更改にとどまらず、次の観点からクラウド型プラットフォームへの移行を決定いたしました。

- ・ **オンプレミス型システムの改修必要性への対応**：保守・運用負荷の高い自社設置型システムから、柔軟性と拡張性に優れたクラウド型への移行
- ・ **DX 推進**：中期経営計画に掲げる「AI/DX×オペレーション」に沿い、コンタクトセンター業務のデジタル変革を推進
- ・ **業務効率化**：対応業務の標準化や AI 活用によるセンター運営の生産性向上
- ・ **コスト削減**：既存の電話システムからクラウド型への移行による設備・保守運用コストの最適化

■導入する AI 機能

対応中のコンシェルジュ（対応担当者）をリアルタイムに支援する AI 機能「Genesys Agent Copilot」の主な機能は次のとおりです。

- ・ **リアルタイムテキスト化**：お客様との通話をリアルタイムに文字起こし
- ・ **リアルタイムサジェスト**：対話内容に応じた最適な案内や回答候補を AI がリアルタイムに提示
- ・ **自動サマリー**：対応終了後、対応内容を AI が自動で要約

■期待される効果

- ・ **運営状況の可視化**：センターの稼働・対応状況をリアルタイムに把握し、データに基づく運営判断とサービス改善を実現
- ・ **対応品質と利便性の向上**：AI 支援による経験や習熟度に依存しない均質で的確な対応を迅速に提供
- ・ **コンシェルジュの負荷軽減**：文字起こしや対応記録の自動化により、対応担当者の負担を軽減し、働きやすい環境を実現

■今後の展開

今後は CRM システムとの連携を予定しており、お客様情報と応対履歴を一元的に活用することで、よりパーソナライズされた質の高いオペレーション体制の構築を目指してまいります。

■本件に関するお問合せ先

IR室

電話:03-3811-8123