

2026 年 8 月 31 日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

カスタマーサポートにおける AI 導入の有効性を診断するサービス「CTC-AINAVI」を開始
問い合わせデータを分析し、AI 活用の優先業務と投資対効果を可視化

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:新宮 達史、本社:東京都港区、略称:CTC)は、カスタマーサポート業務における AI オペレータの導入・活用を支援するアセスメントサービス「CTC-AINAVI(シーティーシー・アイナビ)」の提供を開始します。企業が保有する問い合わせ対応データを分析し、AI 活用に適した業務の特定や投資対効果の試算などを行い、導入計画の策定を支援します。価格は 100 万円(税抜き)からで、コンタクトセンターによる顧客接点が多い金融、通信、小売、IT サービスなどの業種向けに展開し、3 年間で 100 件の受注を目指します。

企業のカスタマーサポート部門では、問い合わせチャネルの多様化や対応内容の複雑化、慢性的な人材不足を背景に、対応品質の維持・向上と業務効率化の両立が求められています。AI オペレータなどの活用に期待が高まる一方で、現状の業務課題を十分に把握できていない、どの領域から AI を導入すべきか判断できない、投資対効果を見極めにくいといった理由から、導入検討が進まないケースもあります。

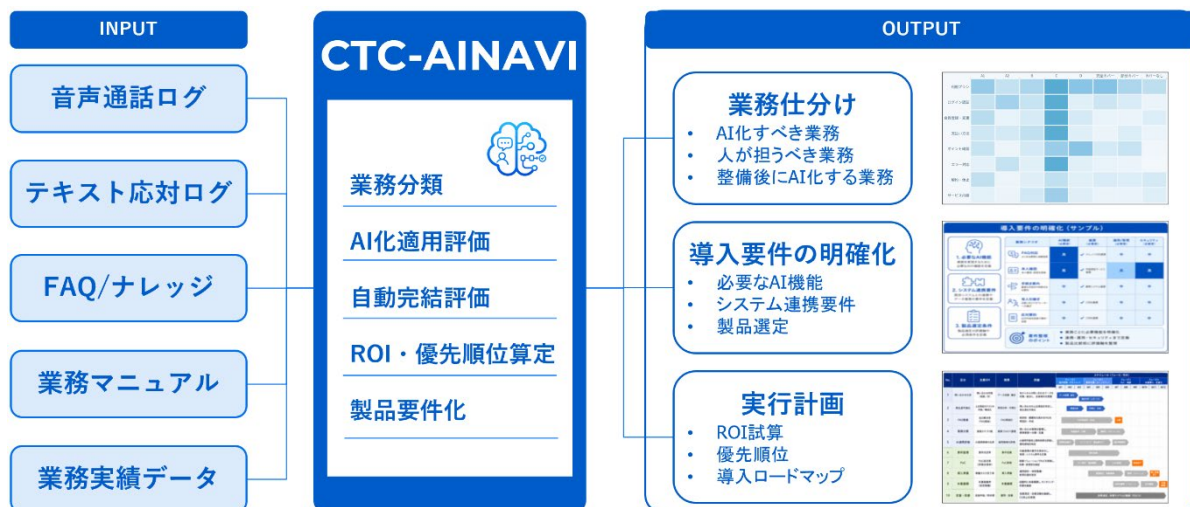
CTC-AINAVI は、企業が保有する問い合わせ対応(VoC:Voice of Customer)や応対履歴などのデータを分析し、優先的に自動化すべき業務を可視化すると共に、AI オペレータの導入効果を診断するサービスです。

問い合わせ内容や件数、対応時間などを分析し、AI オペレータによる対応や有人での対応など、業務特性に応じた最適な対応方法を整理します。これにより、自動化による効果が見込める業務や優先的に取り組むべき業務を明確にし、投資対効果の試算や段階的な導入計画の作成を支援します。特定の製品導入を前提としないため、業務課題や顧客接点の現状を踏まえ、AI オペレータを用いた FAQ の拡充やナレッジ整備など、最適な施策を検討できる点も特徴です。

CTC は長年にわたり、製造、流通、金融をはじめ多くの業界でコンタクトセンターシステムの構築・運用を支援してきました。本サービスでは、これまでに培った業務知識と、生成 AI ソリューションの活用に関する技術知見を組み合わせ、問い合わせデータの分析から AI 導入計画の策定、製品選定、構築、導入までを伴走支援します。

今後も、対象領域の拡大やサービス強化を通じて、お客様のカスタマーエクスペリエンス(CX)高度化を進めていきます。

<CTC-AINAVI のイメージ>



- ※ その他、記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp