

NEWS RELEASE

2025 年 12 月 3 日

各位

三井住友カード株式会社
Gen-AX 株式会社

**三井住友カードのコンタクトセンターにGen-AXのAIオペレーターを導入
～24時間365日応対可能なコンタクトセンターの構築に向けて～**

三井住友カード株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 CEO：大西 幸彦、以下：三井住友カード）と、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）は、Gen-AX が開発した自律思考型 AI の音声応対ソリューション「X-Ghost（クロスゴースト）」を三井住友カードのコンタクトセンターに導入し、音声生成 AI を活用した自律思考型 AI サービス（以下：AI オペレーター）の提供を、2025 年 12 月 3 日に開始いたします。

これは 2025 年 5 月に三井住友カードとソフトバンク株式会社が締結したデジタル分野における包括的業務提携の一環であり、生成 AI を活用したビジネス創出の第 1 弾です。



1. 「AI オペレーター」導入の背景

三井住友カードのコンタクトセンターには、カードのご利用に関する内容はじめ月間約 50 万件を超えるお問い合わせをいただいております。安定した応対体制の継続的な構築が課題となっています。

この課題を解決するため、お客さまからのお問合せに安定的に、かつ 24 時間 365 日応対することが可能な AI オペレーターを Gen-AX との実証を経て導入に至りました。

2. 「AI オペレーター」の機能

AI オペレーターは Gen-AX の自律思考型 AI 音声応対ソリューションである「X-Ghost」を活用しています。X-Ghost は、Speech-to-Speech モデルの活用により、従来方式の課題であった情報欠損やレイテンシーを抑え、人間らしい自然な対話を実現します。モニタリング AI によるリスク判定・ガードレール制御で安全性を担保し、24 時間 365 日の自動応対と、会話文脈に応じた社内 API 連携にも対応します。

AI オペレーターは、ガイダンスに沿ったメニュー選択ではなく、お客さまの発話起点で応対を行うため、より円滑にお客さまの照会に回答することが可能です。導入の第 1 弾は、当社を装った不審な通知に関するお問い合わせから実装します。25 年度内にカードが使えない際のお問い合わせを受ける機能を追加で実装予定です。26 年度以降も用件を順次拡大予定です。28 年度末にはコンタクトセンターへのお問合せの過半を AI オペレーターが対応することを目指します。

今後も、三井住友カードと Gen-AX は先進的な技術と知見を活用し、AI オペレーターによりお客さま一人ひとりに最適な対応を提供することで、いつでもつながるという安心感や利便性を体感できるコンタクトセンターの運営を実現していきます。

以上