

AIエージェントで 加速するCX変革

2025年8月6日(水)
株式会社NTTデータ
GenAIビジネス推進部

スピーカー紹介

<所属>

株式会社NTTデータ

GenAIビジネス推進部長

プリンシパル・コンサルタント / エグゼクティブ・データサイエンティスト

<略歴>

～1998年 大学・大学院にて数学を専攻

1998年 株式会社NTTデータ入社

1998年～ R&D部門にてデータマイニング／CRM に関する調査・研究。
米国CRM／DBマーケ・コンサルタントに学ぶ

2002年～ CRM-BUにて、Analytical CRM領域のコンサルティングに従事

2006年～ NTTデータ経営研究所等において、
新規Biz・営業改革・CRMを中心としたコンサルティング活動に従事

2013年～ ビッグデータビジネス推進室設立と共に異動

2025年～ GenAIビジネス推進部長



奥田 良治

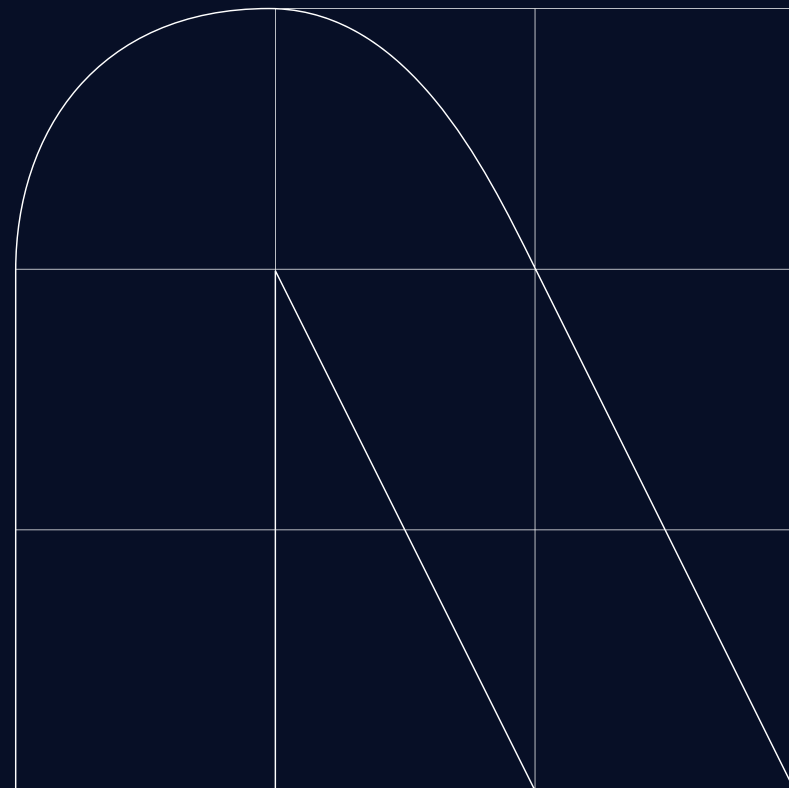
様々な業界のお客さまへ、DX 構想立案から IT 提供、伴走型の実行支援、人財育成・組織化までトータルでご支援

Agenda

1. CXの本質とは
2. 生成AIで変わるCX
3. AIEージェントによるCXサービス

01

CXの本質とは



72%

“72%のビジネスリーダーがCXの向上を最優先事項と捉えている。”

72%

Forrester 2024.4.12 CXレポート

<https://www.forrester.com/press-newsroom/72-of-businesses-name-improving-customer-experience-their-top-priority/>

80 | 8

“80%の経営者が自社が優れたCXを提供していると信じているが、
顧客がそう思う割合はわずか8%である。”

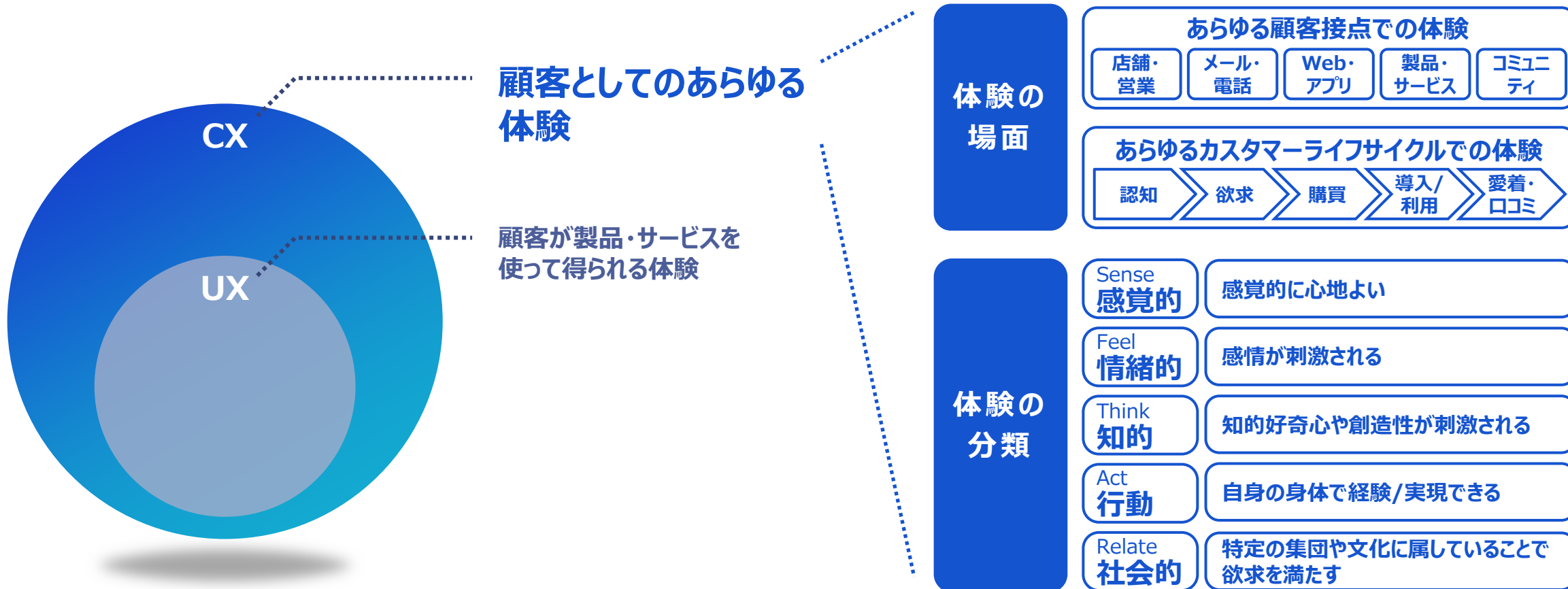
80 | 8

Bain&Company 2006 CXレポート “Closing the delivery gap”

https://www.bain.com/contentassets/41326e0918834cd1a0102fdd0810535d/bb_closing_delivery_gap.pdf

CXとは？

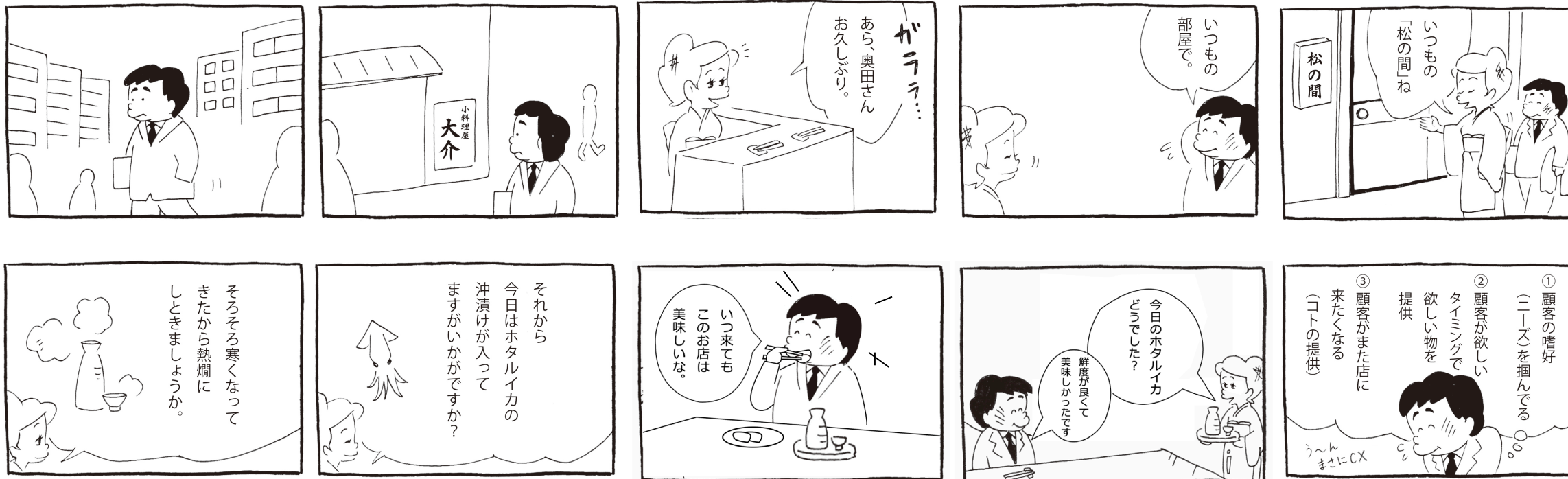
お客さま(ユーザー)が、企業の商品やサービスに興味を持ち、
その商品・サービスを利用やアフターサービスを通じて得られる一連の体験。



の本質は
「小料理屋にあり」



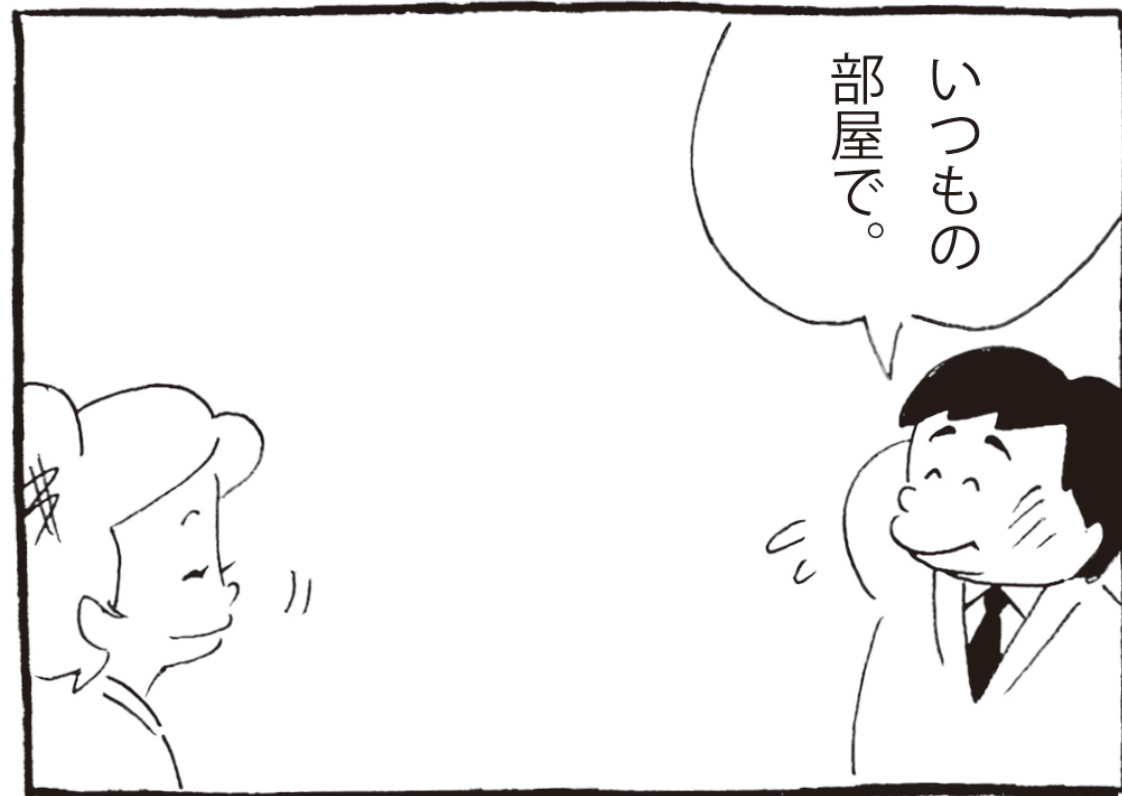
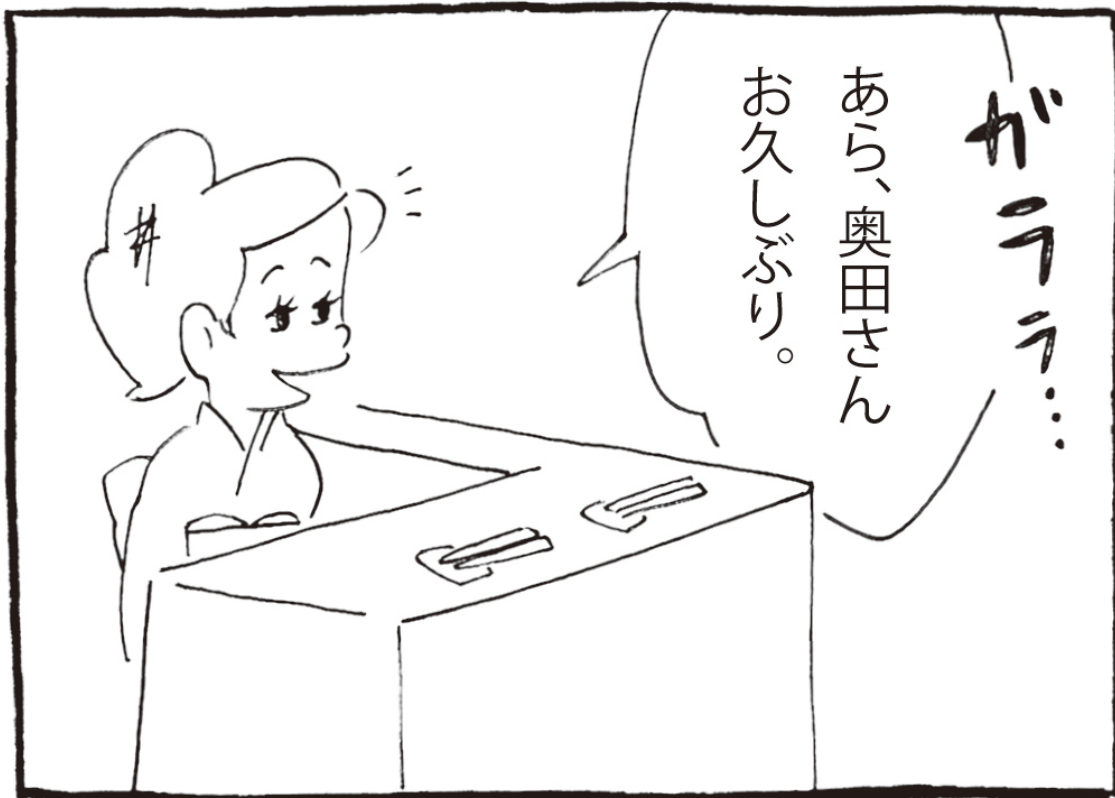
「小料理屋」におけるCX



「小料理屋」におけるCX



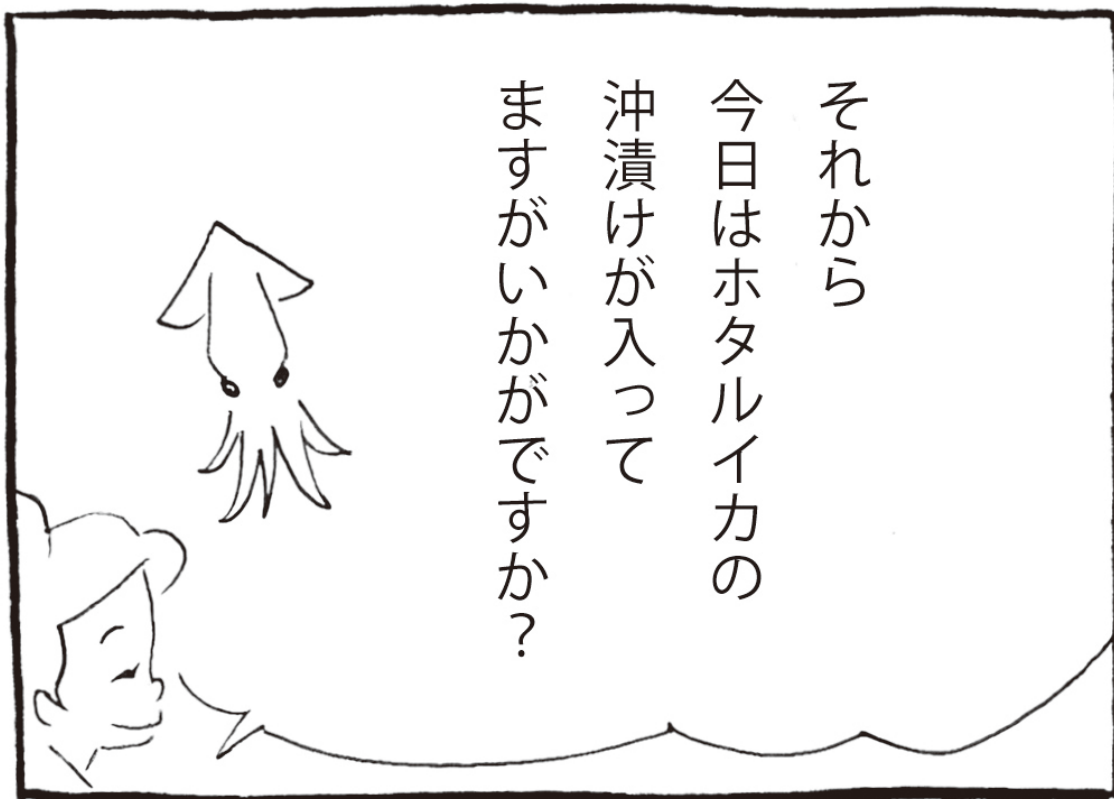
「小料理屋」におけるCX



「小料理屋」におけるCX



「小料理屋」におけるCX



「小料理屋」におけるCX



実現のためには

Point

1

徹底的な顧客理解

顧客の嗜好（ニーズ）を掴んでいる



Point

2

体験/業務デザイン

顧客がまたお店に行きたくなる仕掛け

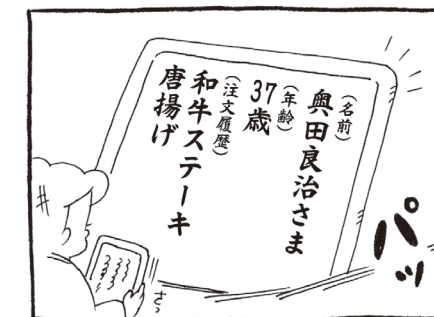


Point

3

着実な実行

顧客へ最適なタイミングで提供



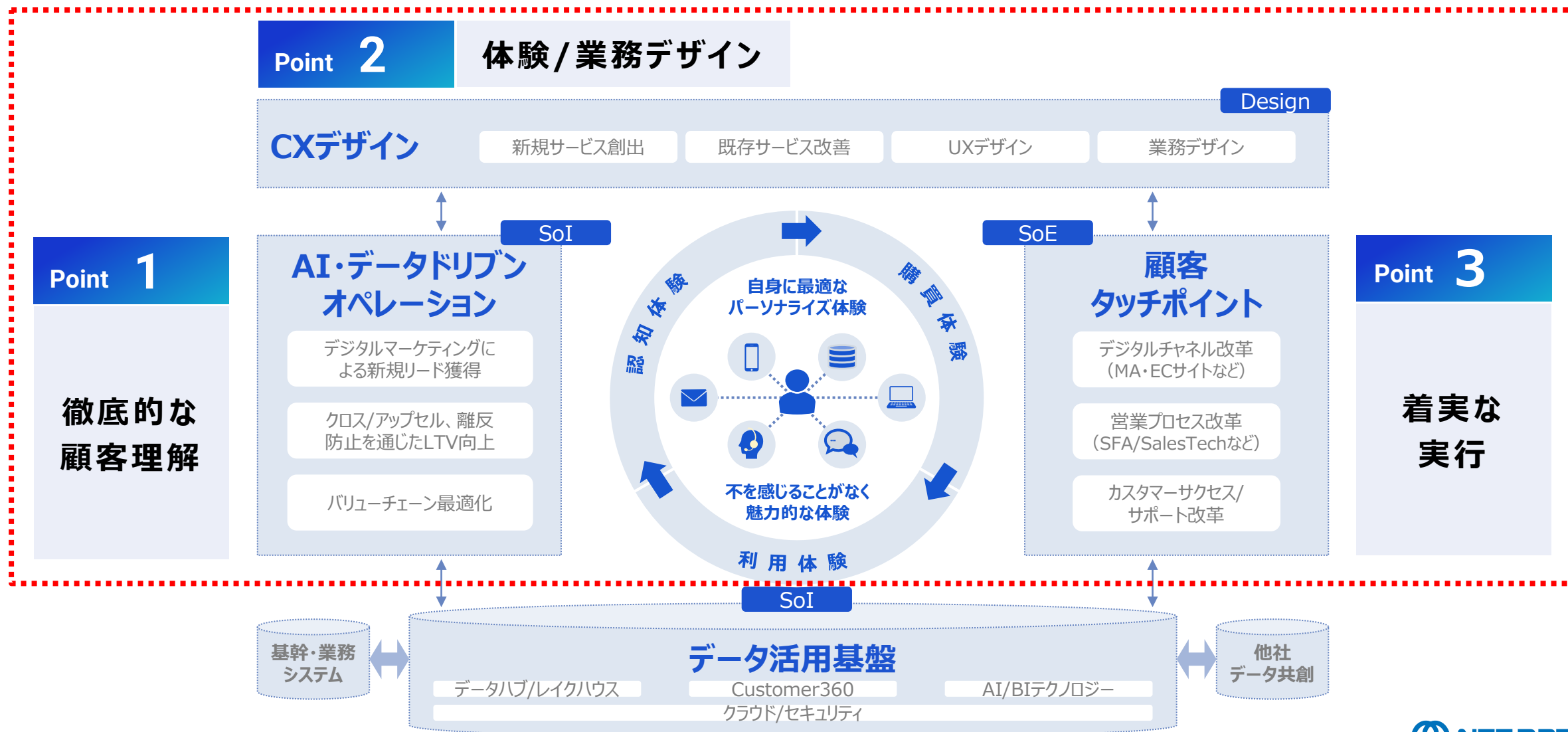
優れたCXを提供するために

顧客体験の提供を支える仕組みの構築、高度化が必要



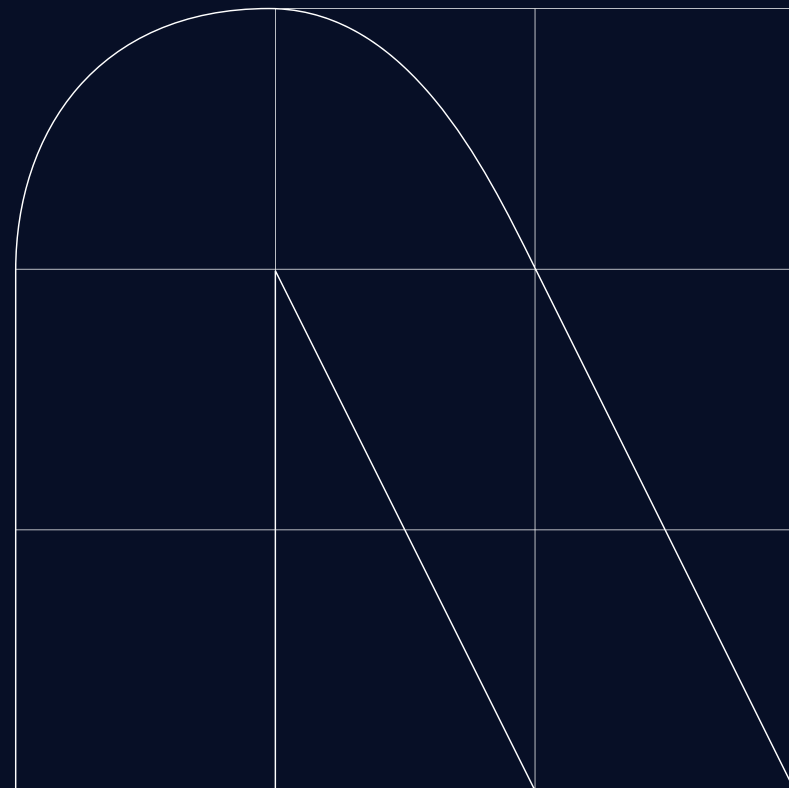
実現のためには

CX向上に求められる顧客の体験デザイン、顧客タッチポイント構築、データ整備・活用までを一気通貫で支援可能



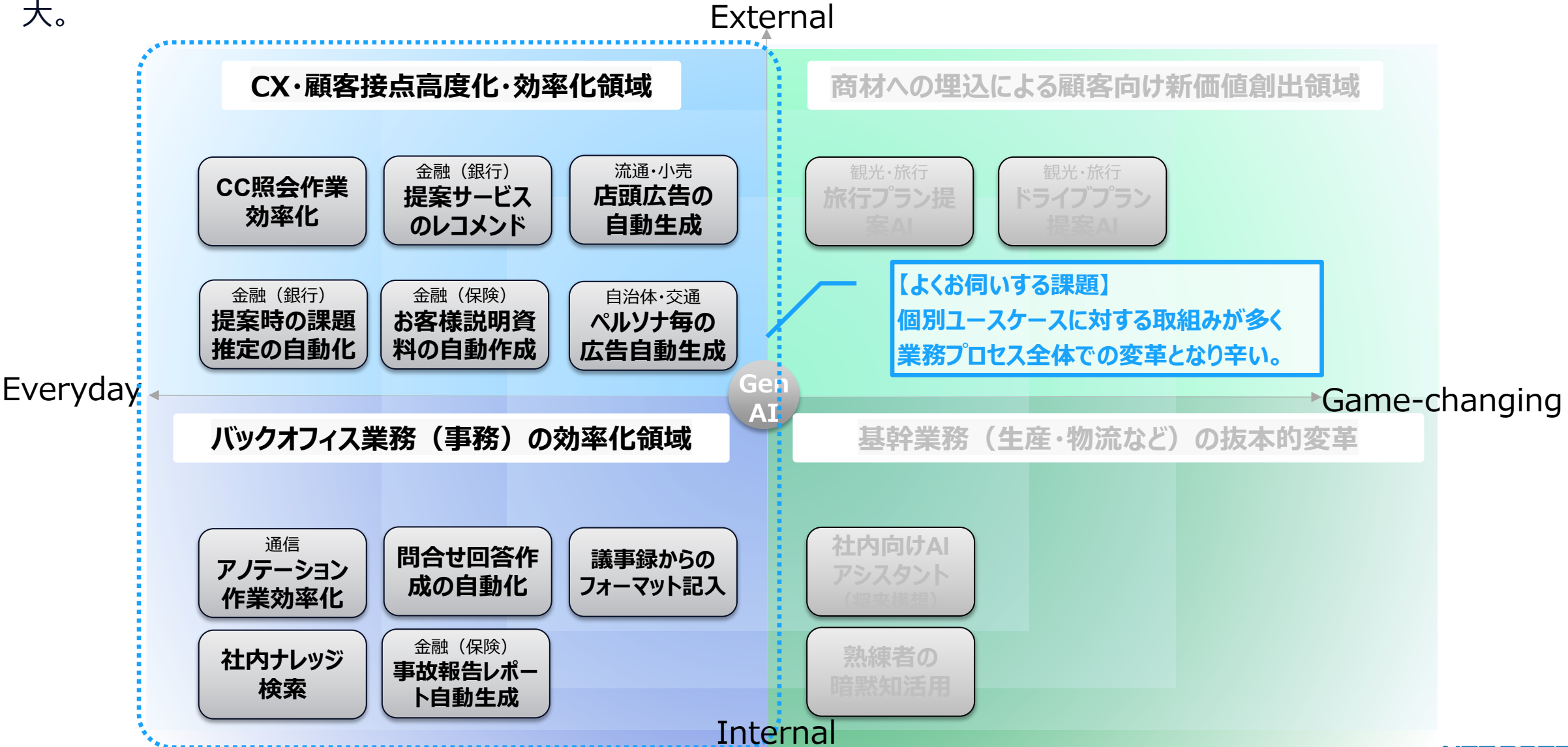
02

生成AIで変わるCX



生成AI活用における国内事例マップ

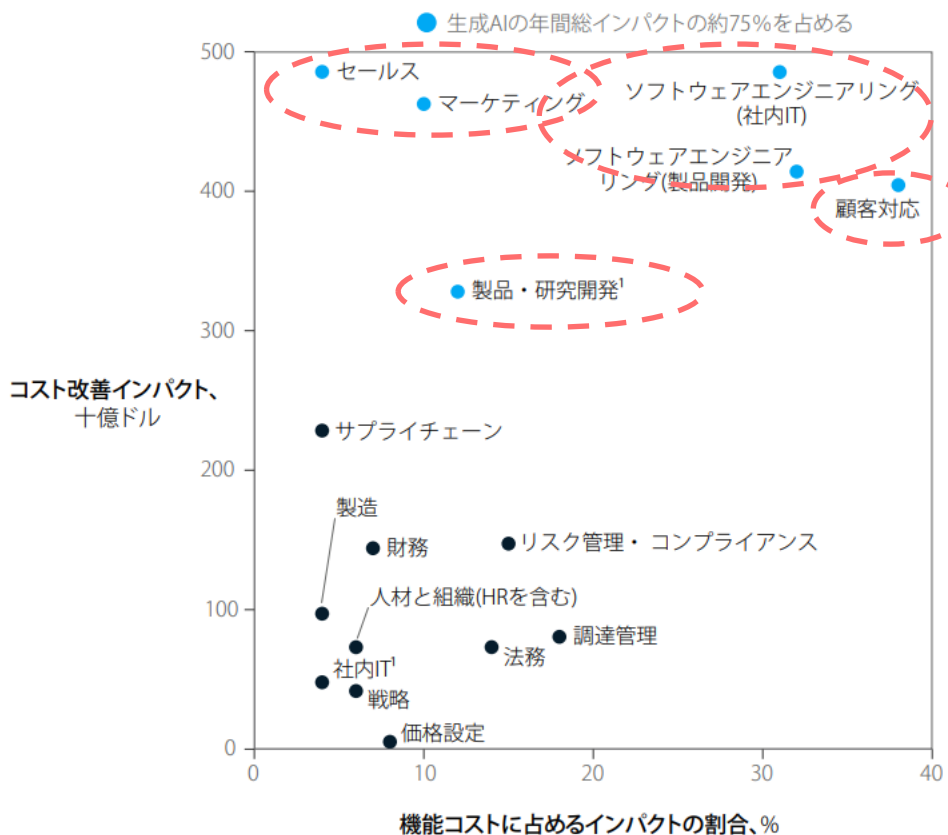
日常業務の効率化は生成AI活用が進んでいる状況。抜本的な改革や価値創出の領域では、徐々に活用ユースケースが拡大。



生成AIのビジネス機能別のインパクト

4つのビジネス機能が生成AIのユースケースが創出する年間の潜在価値の約75%を占める

ビジネス機能別のインパクト



インパクトが大きい4つのビジネス機能

1

ソフトウェアエンジニアリング

2

顧客対応

3

マーケティング&セールス

4

研究開発

注記: インパクトを平均化したもの。
¹ソフトウェアエンジニアリングを除く

出典: McKinsey & Company 「生成AIがもたらす潜在的な経済効果」 <[the economic potential of generative ai the next productivity frontier colormama 4k.pdf \(mckinsey.com\)](https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-telecommunications/our-insights/the-economic-potential-of-generative-ai-the-next-productivity-frontier)>

生成AIで変わる！？

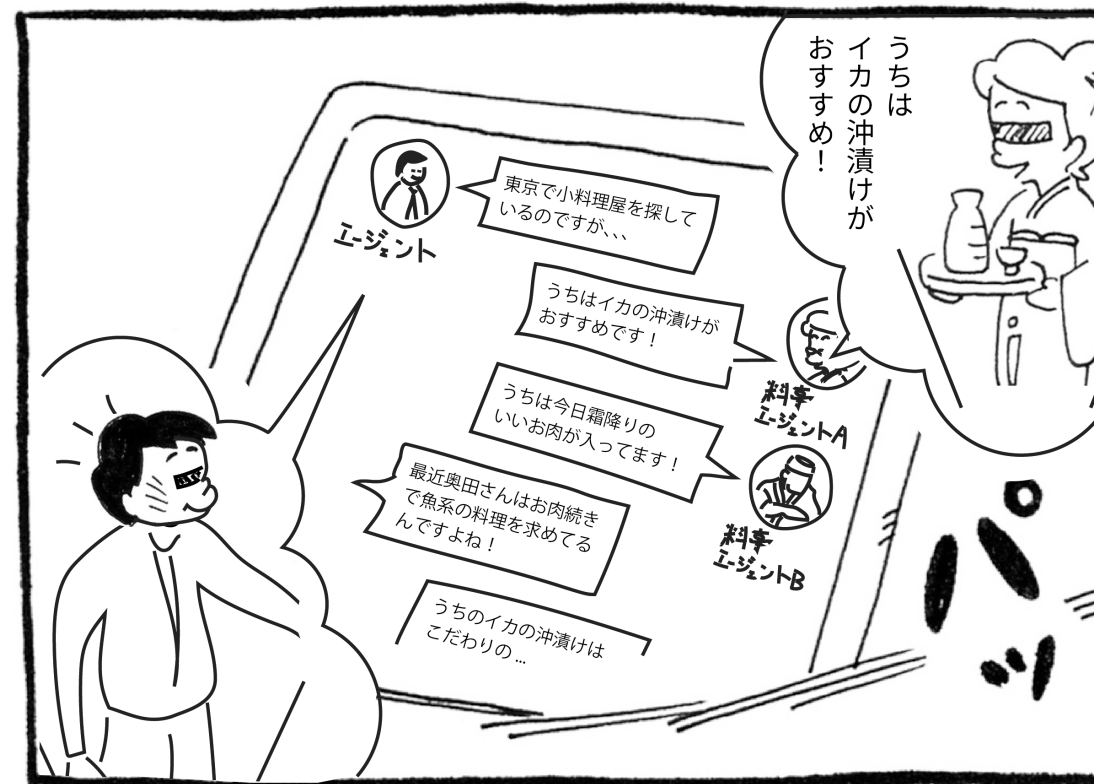


生成AIで変わるCX

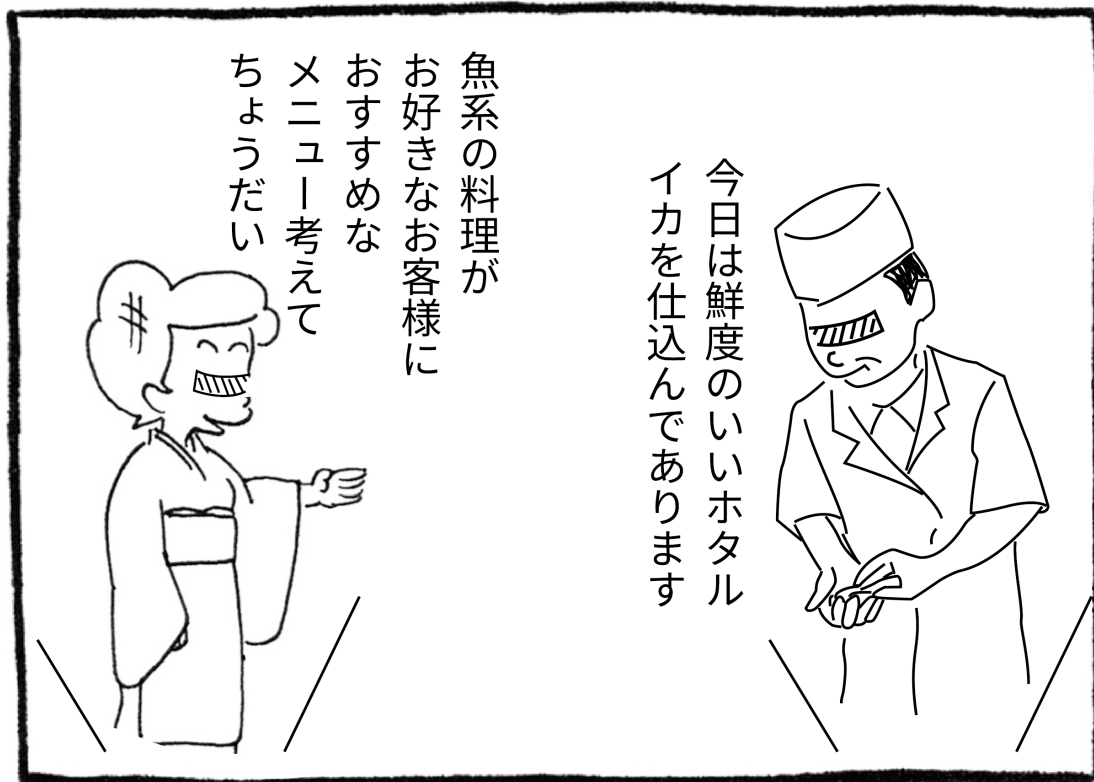
After



生成AIで変わるCX



生成AIで変わるCX



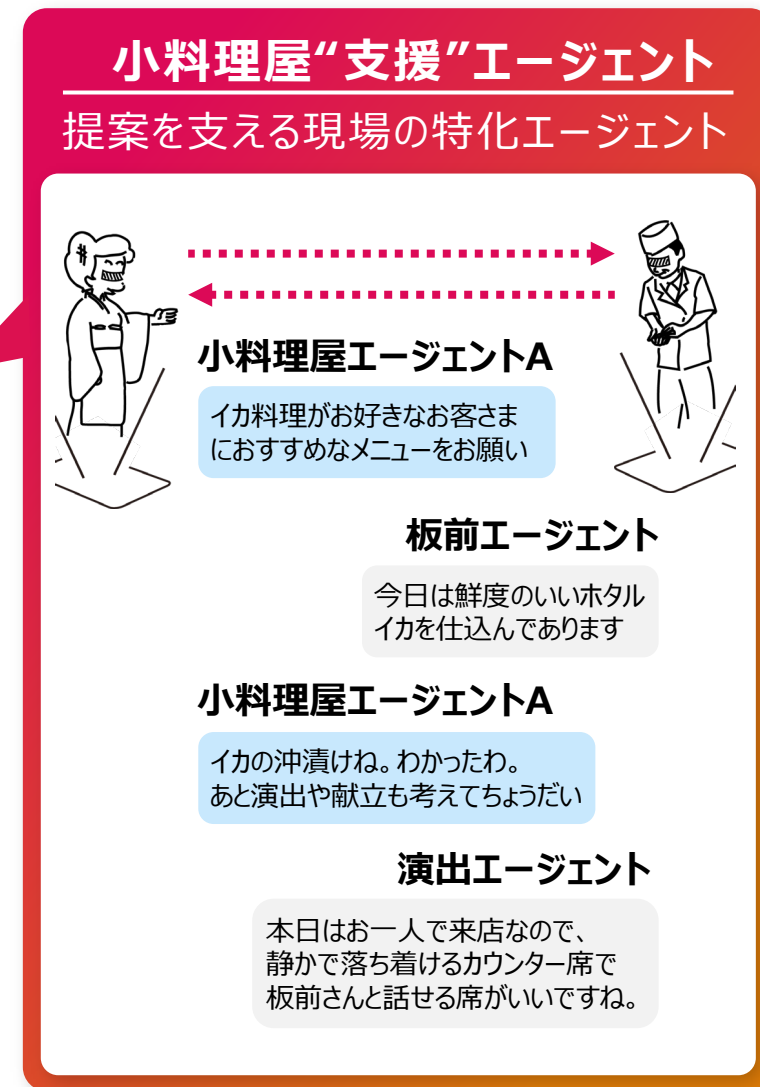
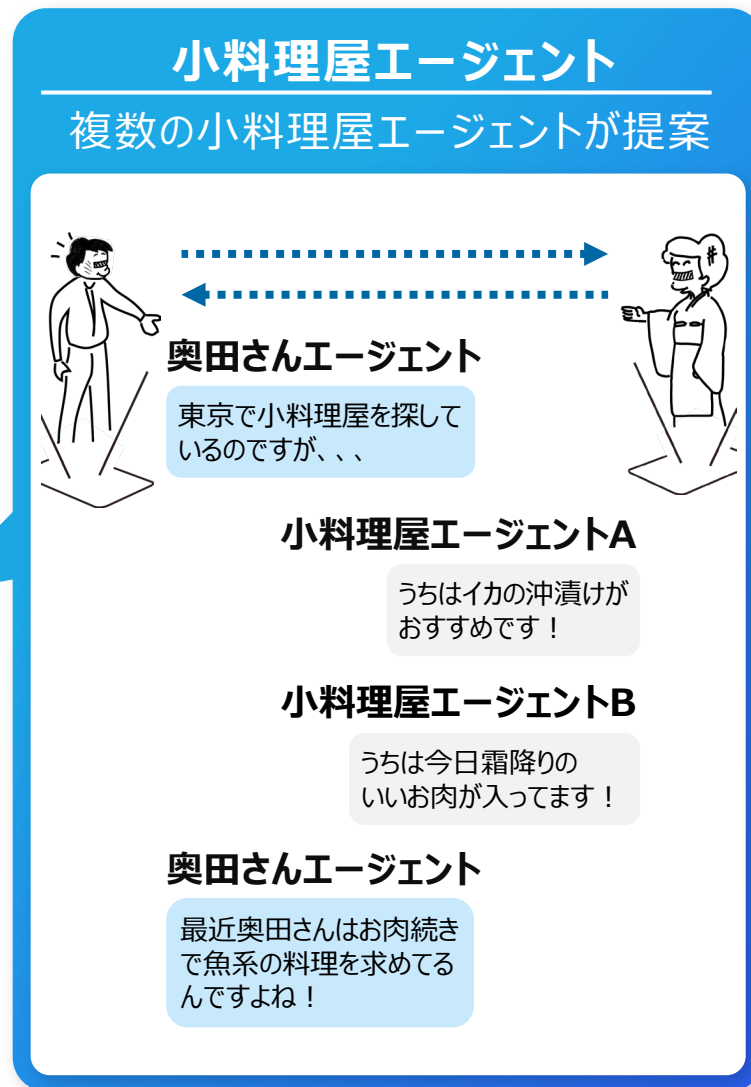
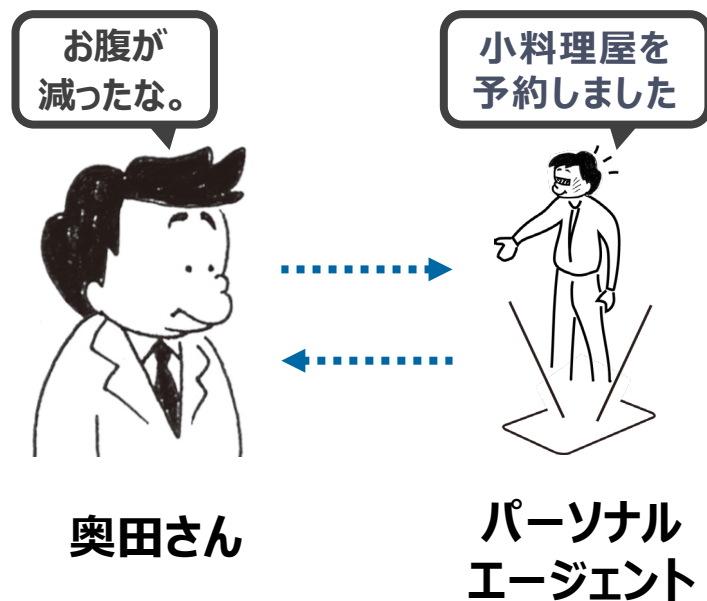
生成AIで変わるCX



生成AIで変わるCX



実現のためのSmart AI Agent



生成AIで進化するCX

1

徹底的な顧客理解

顧客の嗜好（ニーズ）を掴んでいる



2

体験/業務デザイン

顧客が期待を超えるサービス体験を
最適なタイミングで提供



3

着実な実行

顧客がまたお店に行きたくなる仕掛け



デモンストレーション動画

店舗手配 スマホアプリ／コンシェルジュAI

顧客の嗜好を把握・学習し、
最適な店舗を提案、店舗手配の手間削減

コンシェルジュAIによる
ヒアリングで
顧客の要望を把握



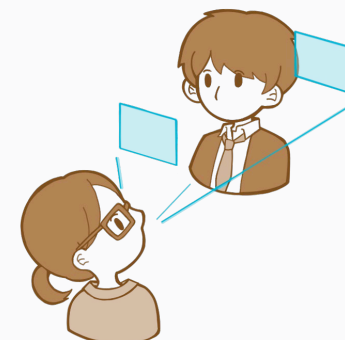
店舗AIとの対話により
詳細な条件を
自律的に交渉



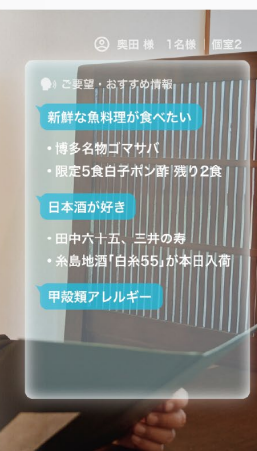
店内接客 スマートグラス／接客サポートAI

パーソナライズされた接客サポートを
顧客の望む適切なタイミングで提供

スマートグラスからの
情報提供により
接客を即時サポート



店舗との情報連携により
顧客の嗜好にあった商品を
リアルタイムに提案



デモンストレーション動画

店舗手配 スマホアプリ／コンシェルジュAI

顧客の嗜好を把握・学習し、
最適な店舗を提案、店舗手配の手間削減

コンシェルジュAIによる
ヒアリングで
顧客の要望を把握



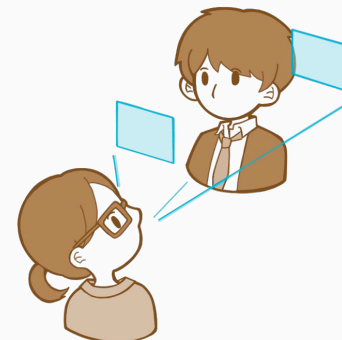
店舗AIとの対話により
詳細な条件を
自律的に交渉



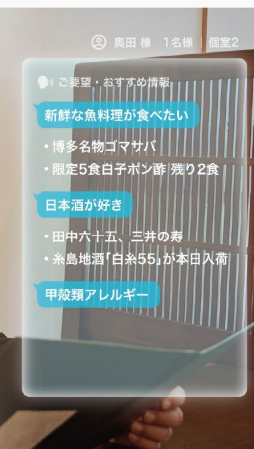
店内接客 スマートグラス／接客サポートAI

パーソナライズされた接客サポートを
顧客の望む適切なタイミングで提供

スマートグラスからの
情報提供により
接客を即時サポート



店舗との情報連携により
顧客の嗜好にあった商品を
リアルタイムに提案



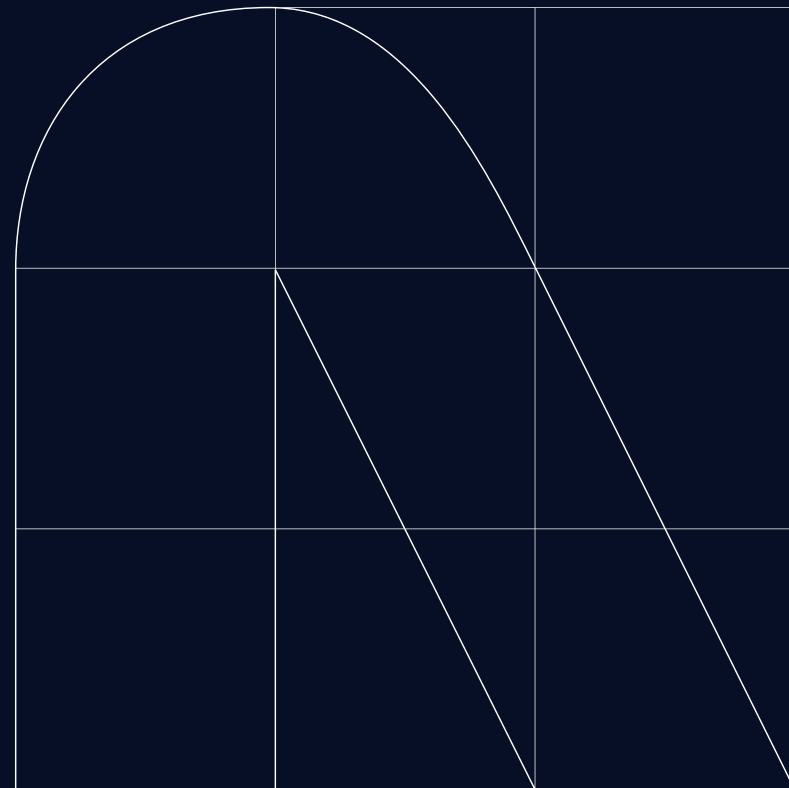
生成AIを活用したCXの進化が要に

フロントステージだけでなく、顧客体験の提供を支えるバックステージも変革が重要に



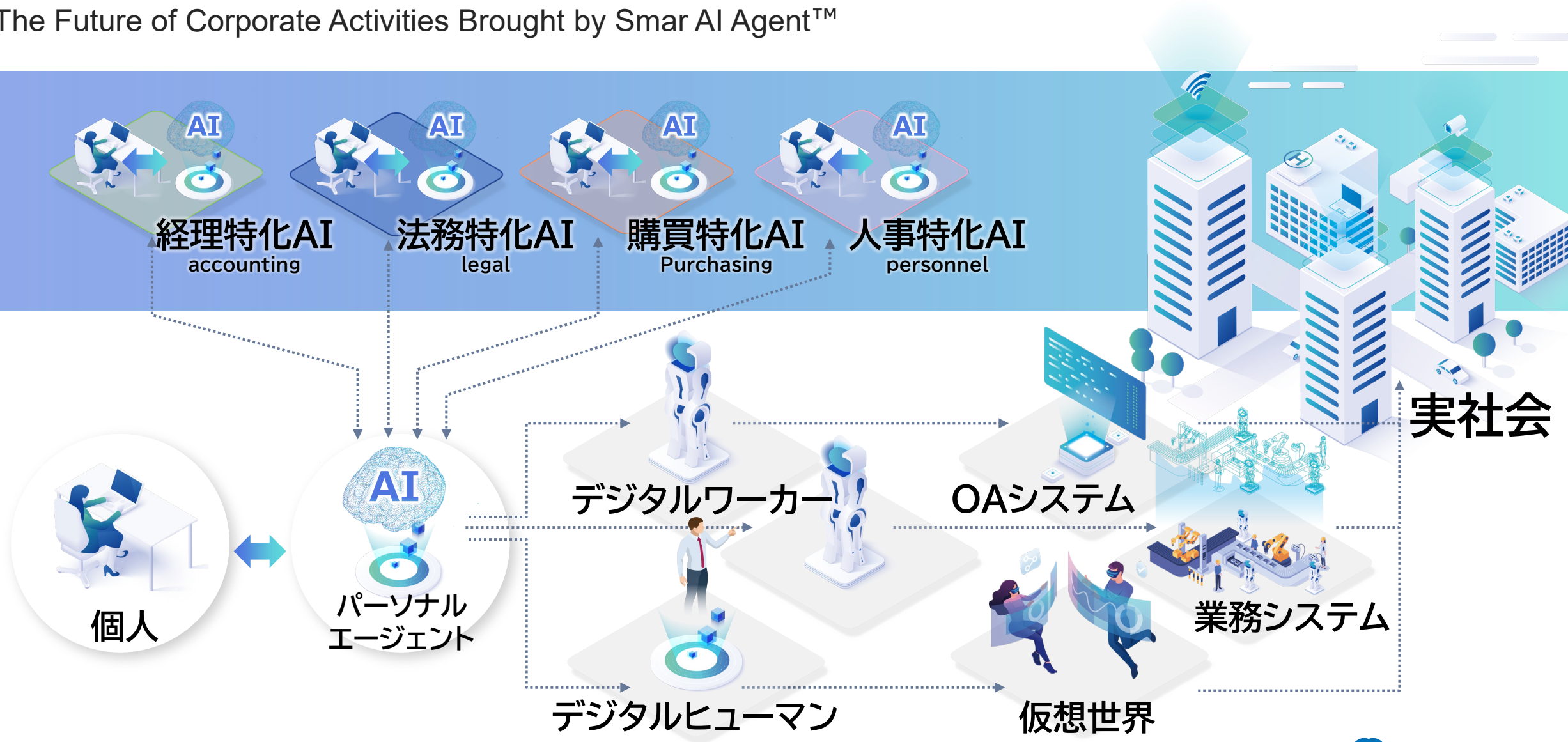
03

AIエージェントによる CXサービス

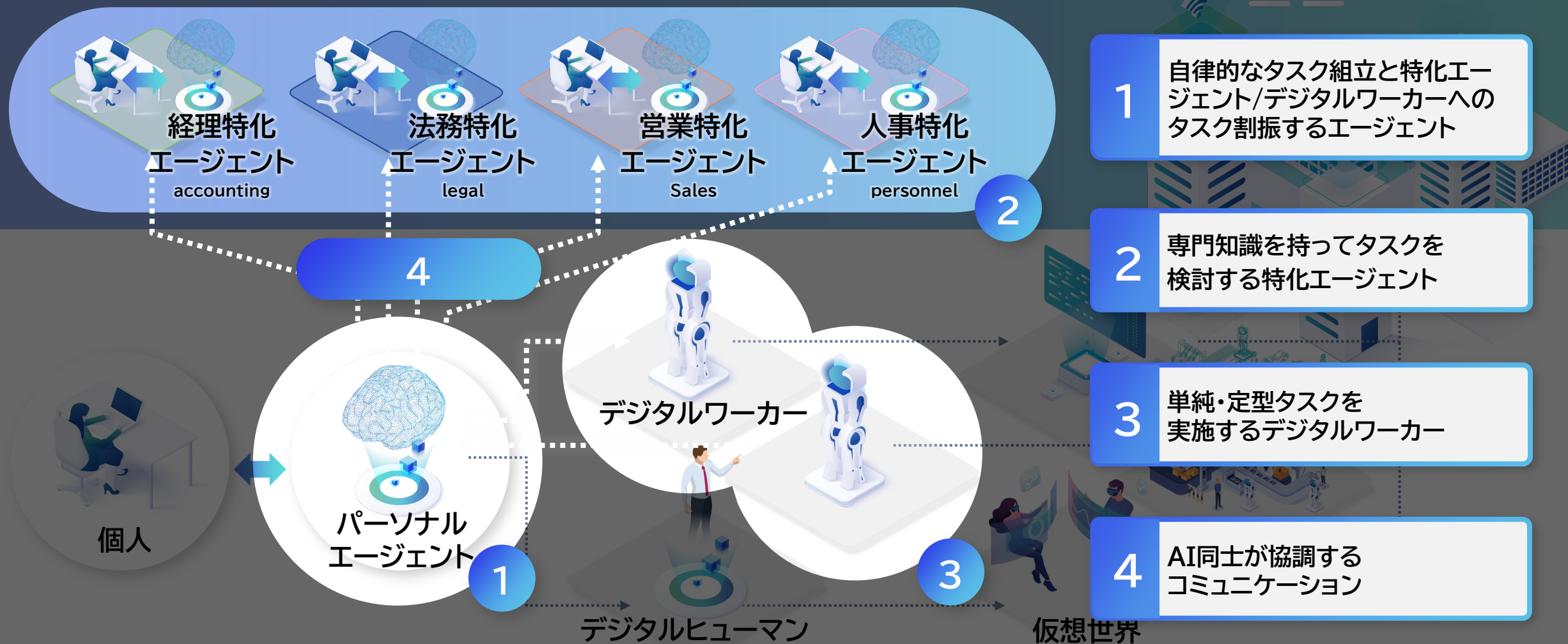


「Smart AI Agent™」がもたらす企業活動の未来

The Future of Corporate Activities Brought by Smart AI Agent™



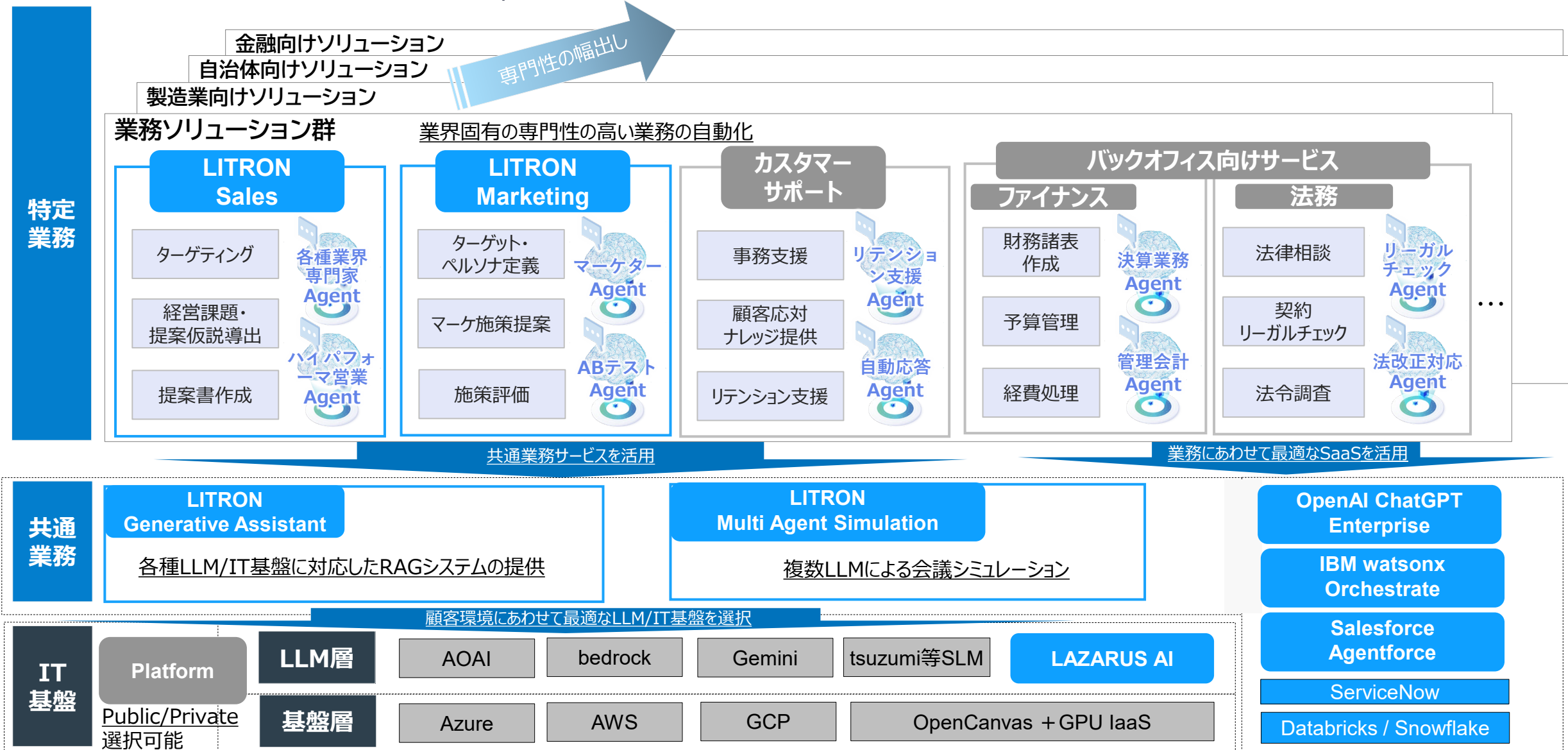
「Smart AI Agent™」の4つの構成要素



NTTデータの生成AIサービス群 ～Smart AI Agent™の実現を目指す各種サービス～

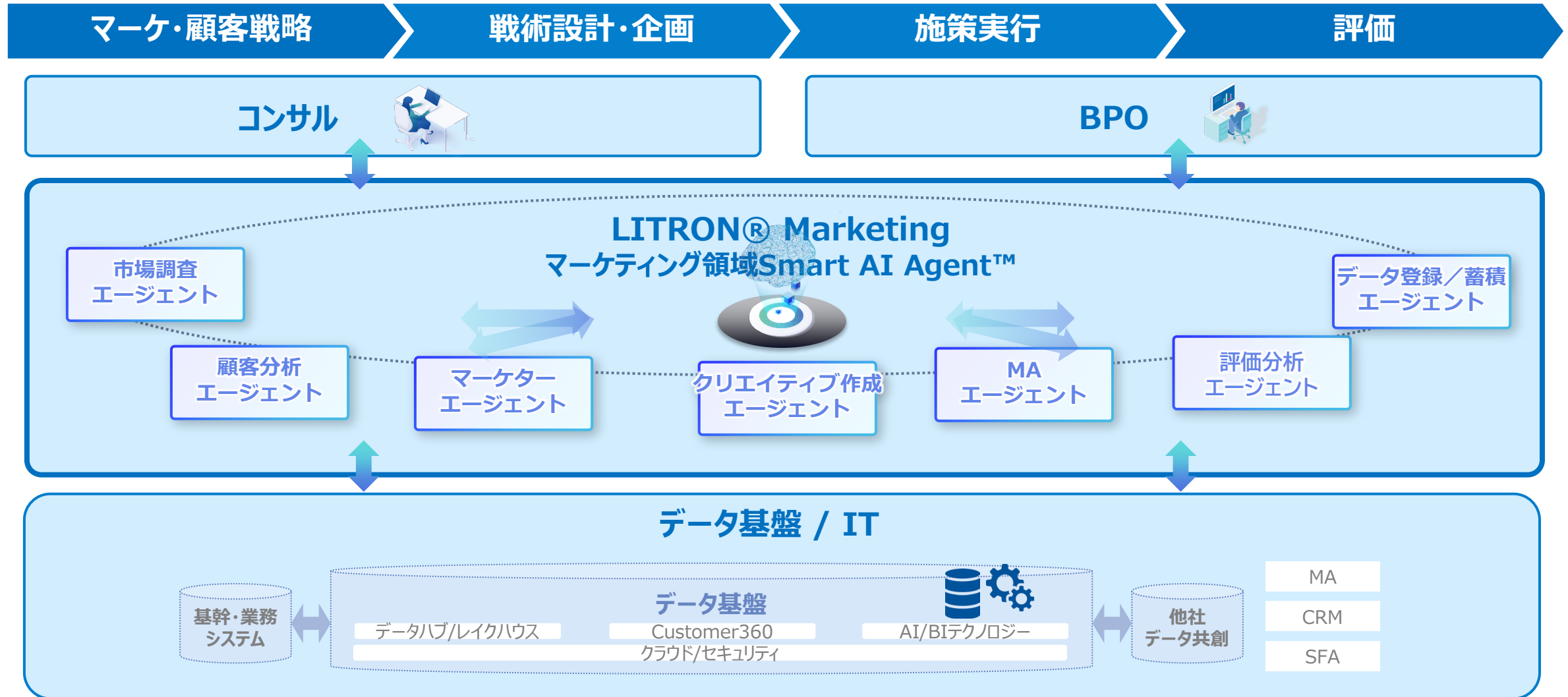
AIエージェントの共通業務基盤と特定業務ごとにサービス化し、提供をすすめる。

サービス提供においては他社SaaSも積極的に活用し、スピーディな顧客提供を実現していく。



AIエージェントによるマーケティングの進化：LITRON® Marketing

LITRON® Marketingは、生成AIの技術をマーケティングに取り入れることでマーケティングの高度化・効率化を推進するソリューションです。

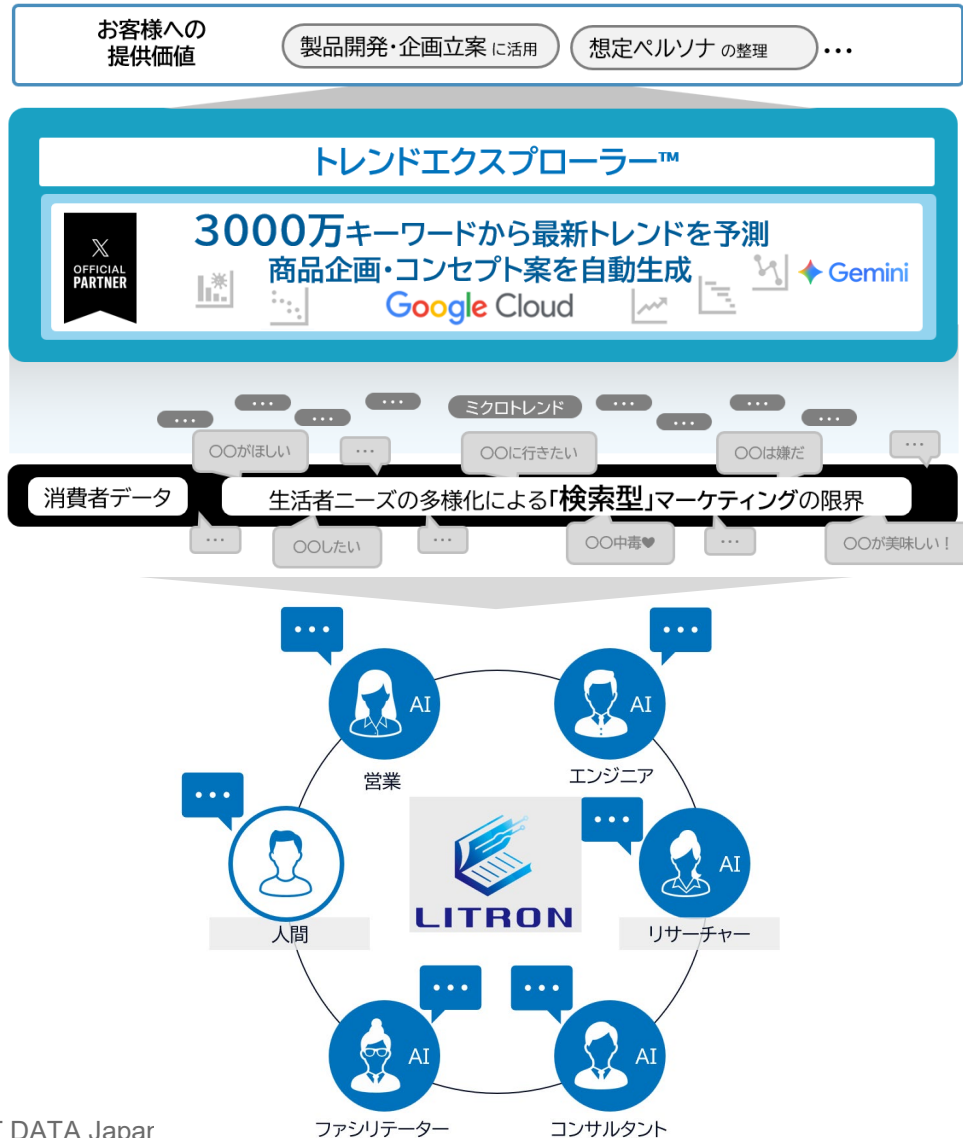


ペルソナ同士によるグルーピングインタビュー

弊社ブースにて、デモンストレーションを実施しております。是非お立ち寄りください。

SNSを活用したAIペルソナの作成

AIペルソナによるグルーピングインタビュー



エージェント間でのディスカッションイメージ

The screenshot displays the LITRON interface, which facilitates discussions between AI agents. The interface includes a header with 'RUNNING...' status and navigation buttons for 'Stop' and 'Deploy'. Below the header, a list of agents is shown, each with a profile picture and a brief description of their role and background. The main area of the interface is a chat window where the agents are engaged in a discussion. The chat history shows several messages, including introductions and discussions about product development and marketing strategies. The interface is designed to be user-friendly, with clear labels and a structured layout.

CX変革取り組み事例

既に多様な取り組みを進めており、着実に成果を上げています。

AIエージェントの議論による 新たな知見の獲得

グループディスカッションによる新たな意見の導出



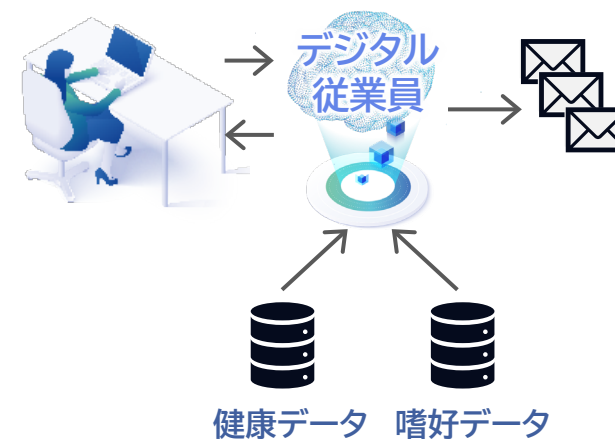
マーケティングプロセスの変革

一連のマーケティング活動を、
生成AIが一気通貫で支援



AIエージェントによる パーソナライズメールの作成

意図を汲み取り、
パーソナライズされたメール
を作成し送信



CX変革取り組み事例

既に多様な取り組みを進めており、着実に成果を上げています。

広告校閲の生成AI活用

SNS集客リストの作成



NTTデータの目指す未来像

Moving Forward in harmony
with Humans and AI

あくまで中心は「人」
本質的な価値提供を考え抜くこと

NTTデータが提供するSmart AI Agent™を活用することで、
本質的な業務に集中できるようになり、お客様のCX変革を実現します

