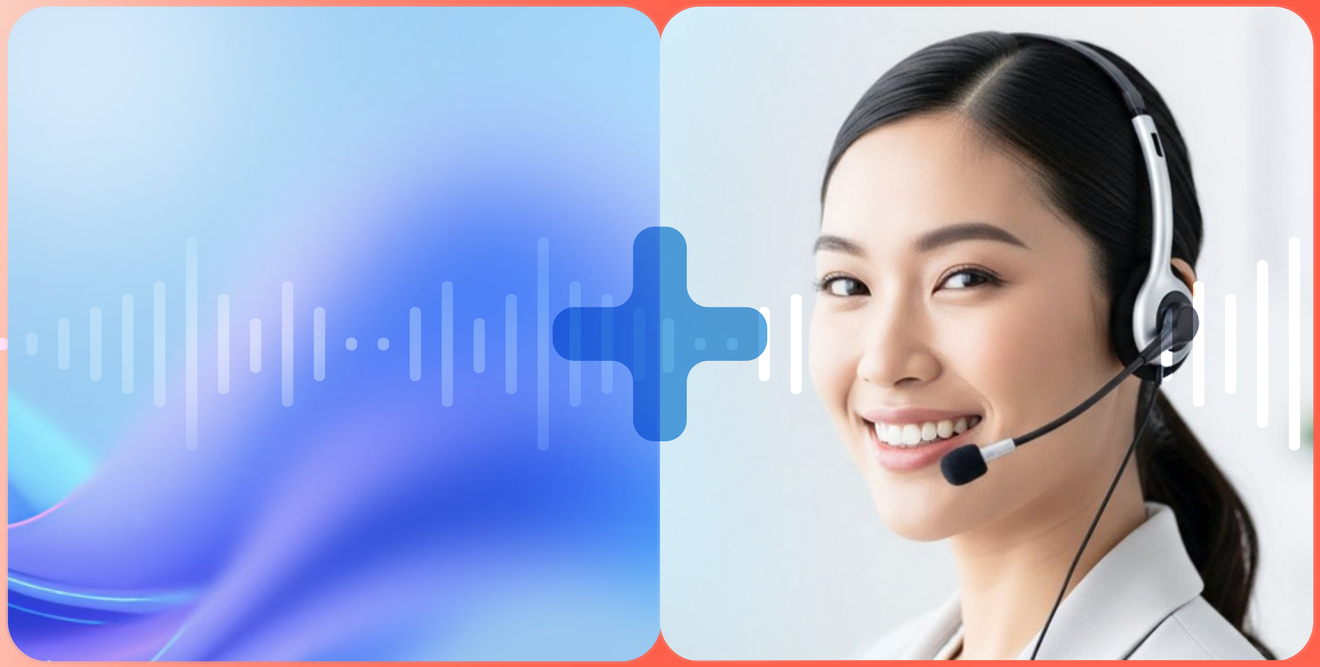
顧客体験を変えるAIサポート
AIオペレーター Callix

Callix

応対方法が変われば、顧客体験が変わる

提案：RSUPPORT





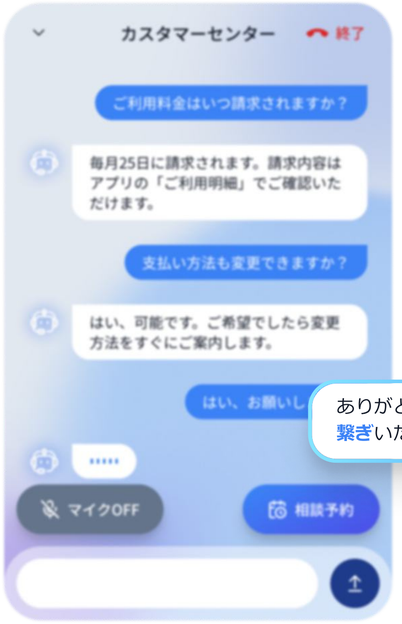
AIが応対し、**必要なタイミングで**
人と協働して解決します

AIエージェントと有人オペレーターを一元運用する統合コンタクトプラットフォームです。
応対目的に最適化されたAIが、お問い合わせから画面案内、有人オペレーターへの引き継ぎまで、ワンストップかつシームレスに対応します。

1

AIによる一次応対で解決

・質問理解
・ナレッジ基盤回答
・SMS/URL/Web Action
・画面案内



① 今月のご請求額の確認
② 前月比での増加理由の確認（内訳照会が必要）
③ 料金プラン変更の検討（お手続きが必要）

AIエージェント

ありがとうございます。**オペレーターにお繋ぎ**いたします。少々お待ちください。

コール転送 **要約**

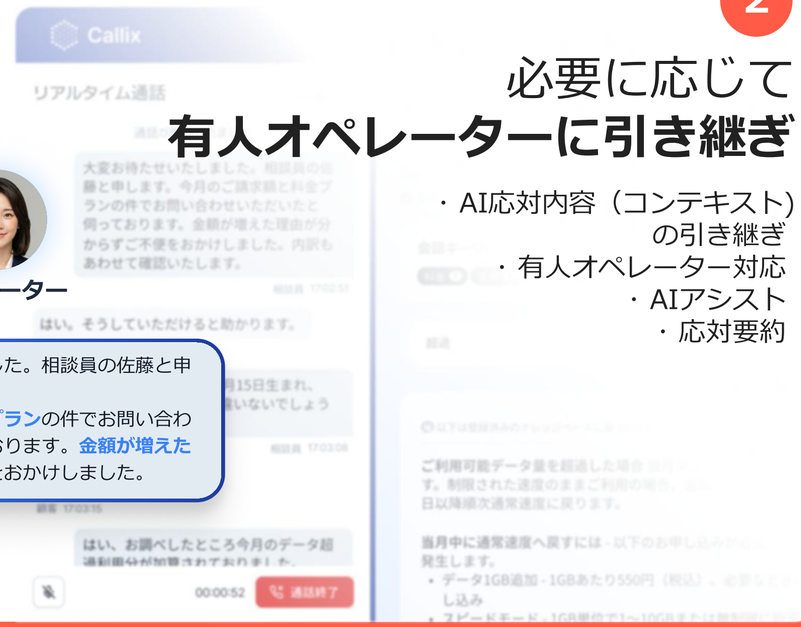
オペレーター

大変お待たせいたしました。相談員の佐藤と申します。
今月のご請求額と**料金プラン**の件でお問い合わせいただいたと伺っております。**金額が増えた理由**が分からずご不便をおかけしました。

2

必要に応じて**有人オペレーターに引き継ぎ**

・AI応対内容（コンテキスト）の引き継ぎ
・有人オペレーター対応
・AIアシスト
・応対要約



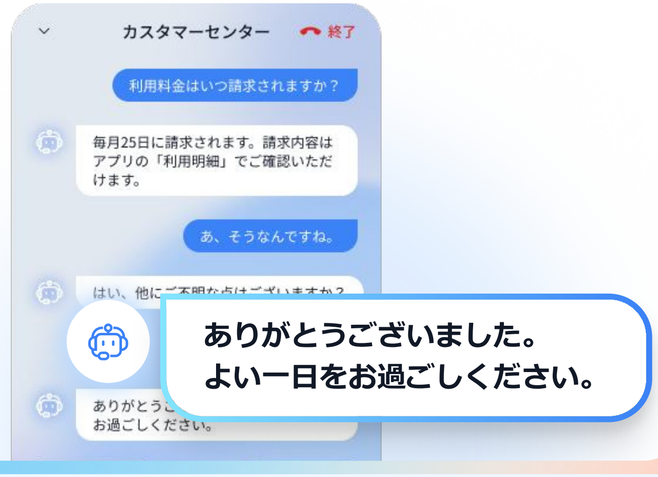
応対目的に合わせてAIエージェントを作成・設定し、事前テストを経て本番運用を開始

応対の目的は回答ではなく解決です

AIがまず一次応対を行い、状況に応じた最適な方法で解決まで導きます。

お問い合わせ → AI応対 → 回答・アクション → 解決

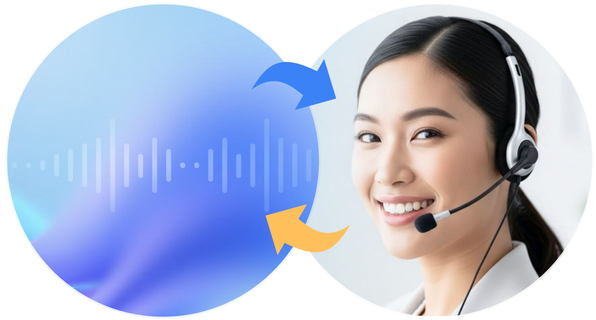
A AIによる**直接解決**



B **回答からアクションへの連携**

- **SMS送信：満足度調査**
- SMS送信：通話要約
- コール転送：営業グループ

C 必要に応じて **オペレーターと協働解決**



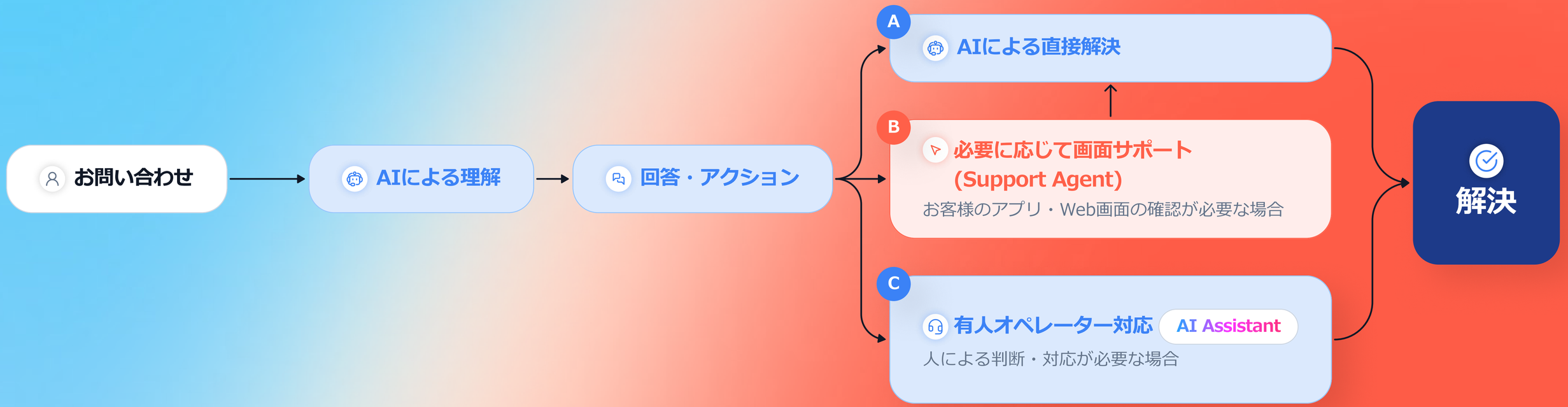
解決率 ↑ | 初回応対解決率（FCR）の向上

処理時間 ↓ | 平均処理時間（AHT）の短縮

Callixは初回解決率の向上と処理時間の削減を実現する3つのコア構造を提供します

お問い合わせ内容に応じた**最適な解決プロセスへ**

AIがお問い合わせを理解して必要なアクションを実行し、状況に応じて画面サポートや有人オペレーター対応へスムーズに転換・連携します。



A **AIによる直接解決**
質問やお悩みを対話形式でそのまま解決

B **画面サポート**
お客様のアプリ・Web画面の確認が必要な場合、Support Agentが画面を共有しながら案内

C **有人オペレーター連携**
人の判断や個別対応が必要な場合も、AIのアシストを受けながらオペレーターが的確に問題を解決

お問い合わせ内容に合わせて
専門AIオペレーターを作成

目的、業務範囲、顧客層に
応じて、複数のエージェントを
作成・管理できます。



Callix

人に役割を伝えるように、
AIの応対方式を直感的に設計

人に話しかけるように作成し、
電話番号を割り当てるだけで、
目的に合った応対方式で簡単に
運用が可能です。



導入問い合わせ

Calix導入問い合わせには次の通り対応します。

役割と目標

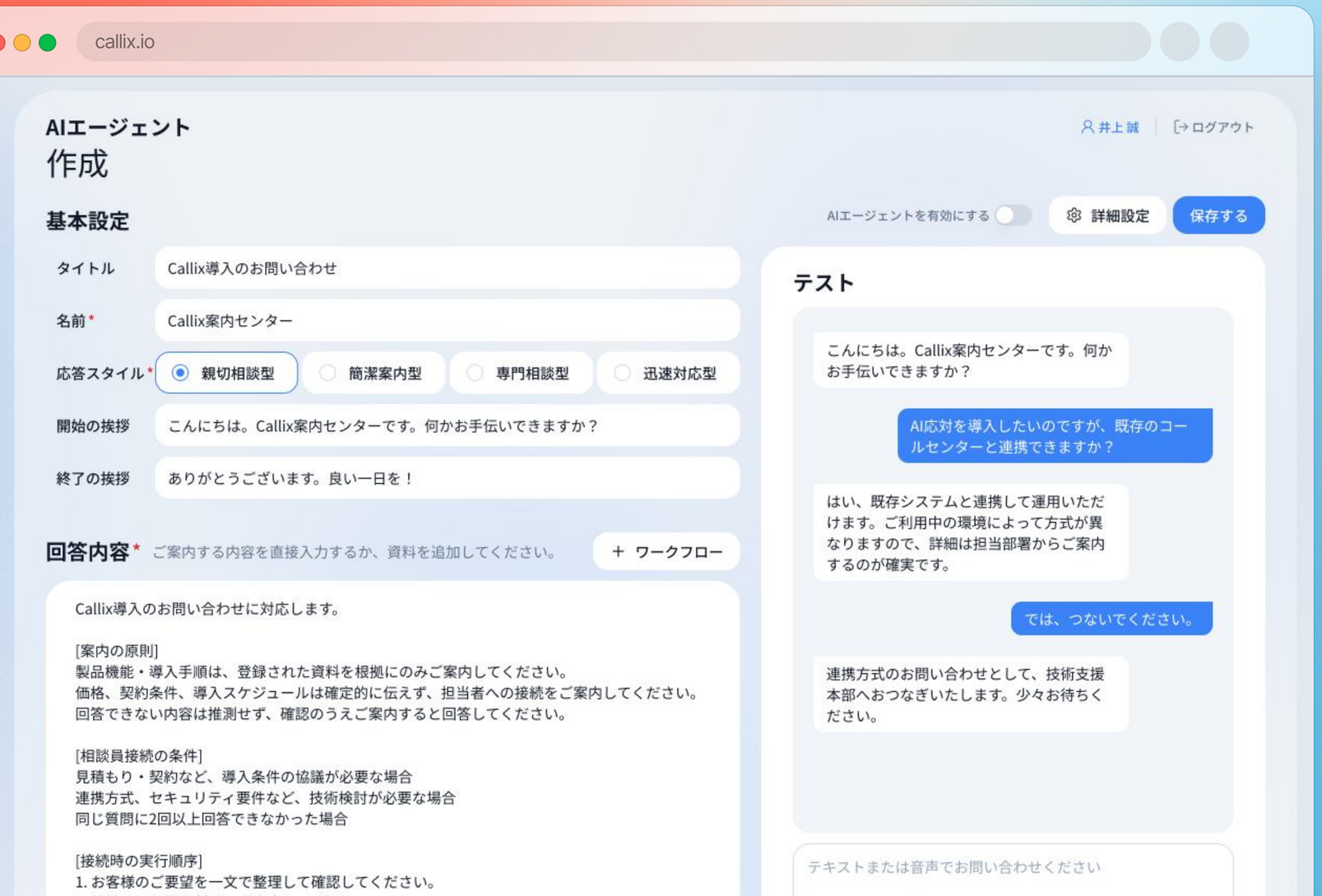
あなたはCalix顧客サポートAIエージェントです。お問い合わせに対応し、必要に応じて有人オペレータに引き継ぎます。

SMS送信：アンケート

コール転送：営業グループ

Callix

お客様視点で対話シミュレーション、
その場で即座に修正・再テスト

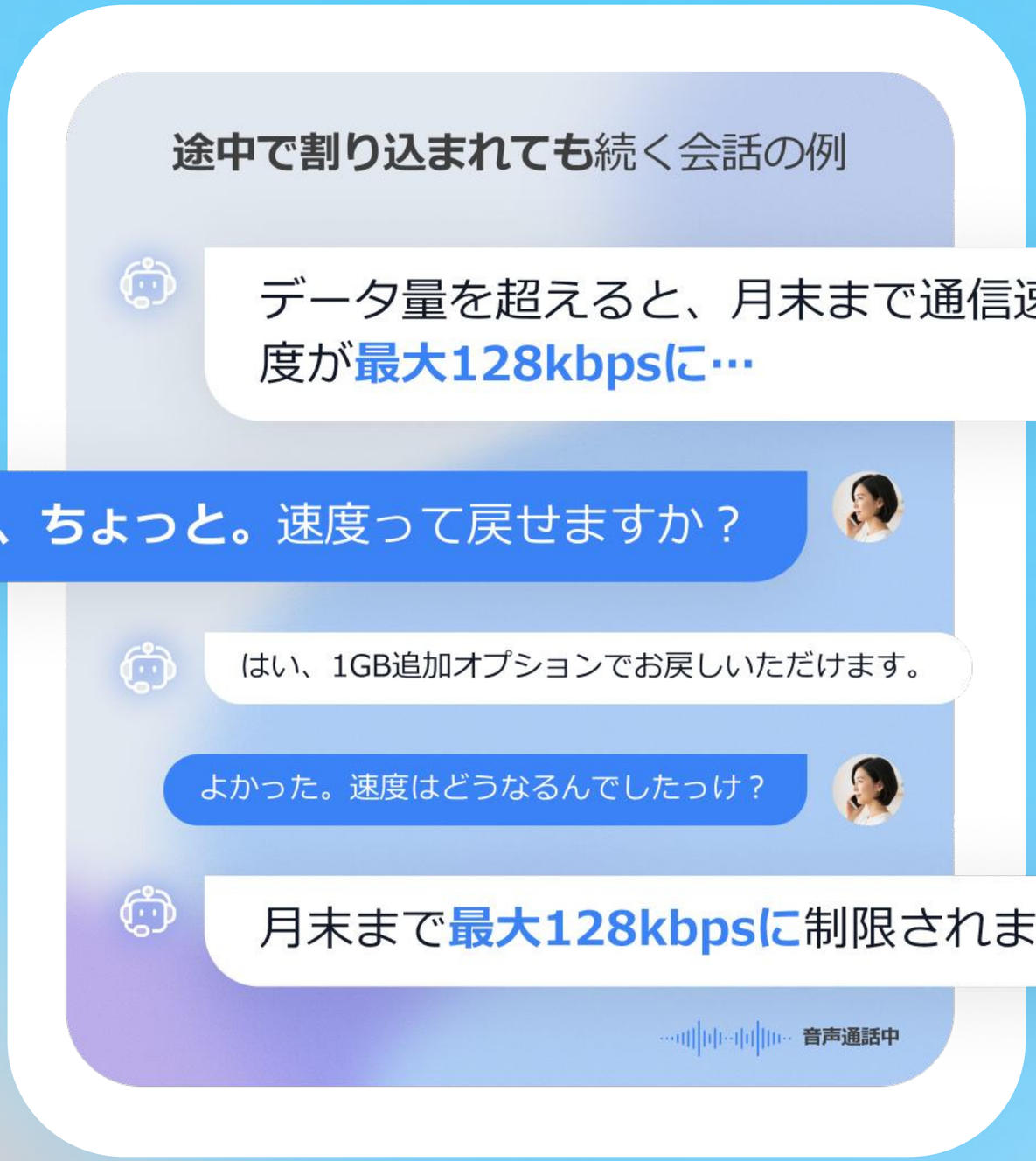


自由にテストしながら会話の流れを追跡することができます。
事前に確認・修正できるため、
安心して運用し、継続的な改善が可能です。

Callix

最も人間らしく会話するAIオペレーター

会話の途中で割り込んでも途切れることなく会話が続き、聞き返しや話題変更にも自然に対応します。
高速な応答速度により、人と会話しているかのような体験を提供します。



Callix

案内と回答にとどまらず、
解決に必要な行動まで

応対中に必要な情報やリンクを送信し、
次の行動を案内して顧客が実際に解決までサポートします。

回答 → **行動** → **解決**

SMS送信

通話中に案内メッセージと応対の要約を送信します。

SMS送信：通話要約

URL送信

手続きページのURLをSMSで送信します。

SMS送信：手続きページURL

Webアクション

応対過程で必要なWeb基盤のアクションと顧客の行動を連携します。

AI Webアクション

オペレーター接続

人による判断や対応が必要な状況は、有人サポートへ切り替えます。

コール転送：営業グループ

顧客
決済方法を変更したいです。

→

AI
お手続きページをSMSでお送りします。

→

SMS
[Callix] 決済方法の変更：
https://…/payment

→

AI
他にもお手伝いが必要ですか？

すぐに接続が困難な場合、ご希望の時間にコールバックを予約できます。

言葉では説明しにくい状況も、
画面を一緒に見ながら解決します

Callix

疑問や不明点は、AIが対話を通じてスムーズに解決。言葉だけでは伝わりにくいアプリ操作のお困りごとも、サポートエージェントがお客さまの見ている画面を一緒に確認しながらご案内します。状況や課題に合わせて柔軟に対応する、2つのサポートスタイルです。

言葉で質問できる問題は？

AI応対

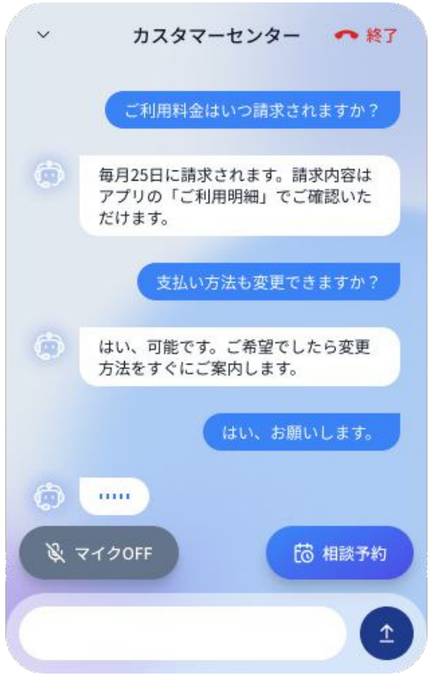
対話で解決

こんなとき

- ご不明な点
- 情報のお問い合わせ
- サービス説明
- 一般的な手続きのお問い合わせ

- 音声・チャットで自然に対話
- お客様の質問と意図を理解
- 必要な情報をすぐに提供

チャットボット+ボイスボット統合ウィジェット・チャットと音声を自由に切り替え



言葉では説明しにくいアプリ利用の問題は？

Support Agent

画面を一緒に見ながら解決

お客様の発話

- どこにあるのか分かりません
- どのボタンを押せばいいですか？
- この画面で何をすればいいですか？

こんなとき

- メニュー・機能を探す
- 設定の途中でつまずく
- 複数ステップの手続き
- エラー後の次の行動

Mobile App SDK　お客様企業の既存モバイルアプリ内で提供



アプリ操作に困ったときは、
AIが画面を一緒に見ながら案内します

メニューの場所や押すべきボタンを言葉だけで説明するのは難しいことも。サポートエージェントはお客様が見ている画面からお困りのポイントを把握し、今すぐ必要な行動をご案内。お客様が操作すると変更された画面を確認し、次のステップもスムーズにサポートします。

01

お困りのポイントを把握

顧客が今どの画面のどの段階にいるのか、画面情報をもとに把握。

02

今すぐ必要な行動を案内

押すボタンやメニュー、次の行動を音声と画面ガイドでお知らせ。

03

次のステップも続けてサポート

顧客の操作後に変化した画面と状態を確認し、次の案内へと繋げます。

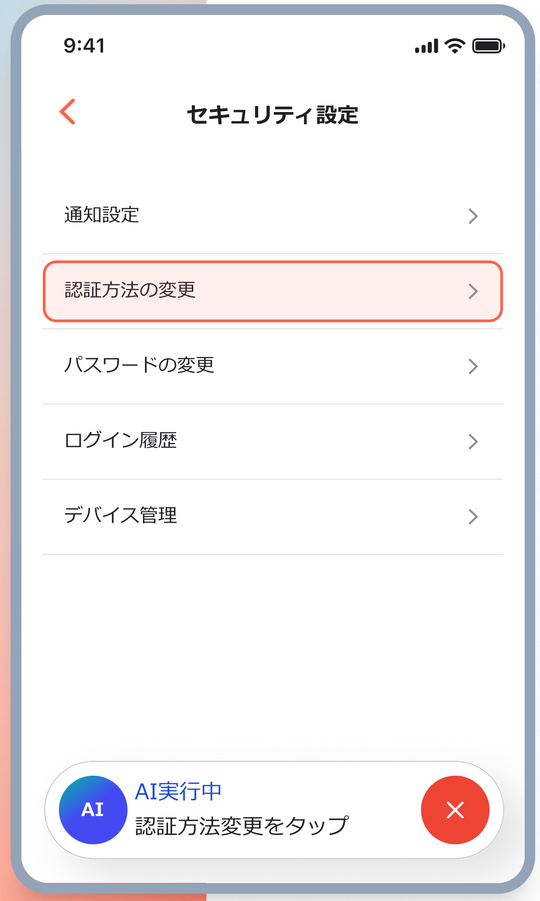
利用シーン

アカウント認証 / アプリ設定 / メニュー・機能検索 / 会員情報変更 / 商品・サービス申込み / エラー対応 / …

操作は顧客が直接行い、AIは画面を一緒に見ながら案内と確認を行います。

Mobile App SDK　貴社の既存モバイルアプリ内でサポートエージェントを提供し、タップ・画面・進行状況を連携する仕組みです。

顧客の操作画面を確認しながら、問題解決まで一貫してサポート



01　お困りのポイントを把握
セキュリティ設定画面（ステップ1）

02　今すぐ必要な行動を案内
認証方法の変更をタップ

03　顧客が直接操作
顧客がボタンをタップ

04　変更後の画面確認
遷移後の画面と状況を確認

05　次のステップを案内
ステップ2の案内へ

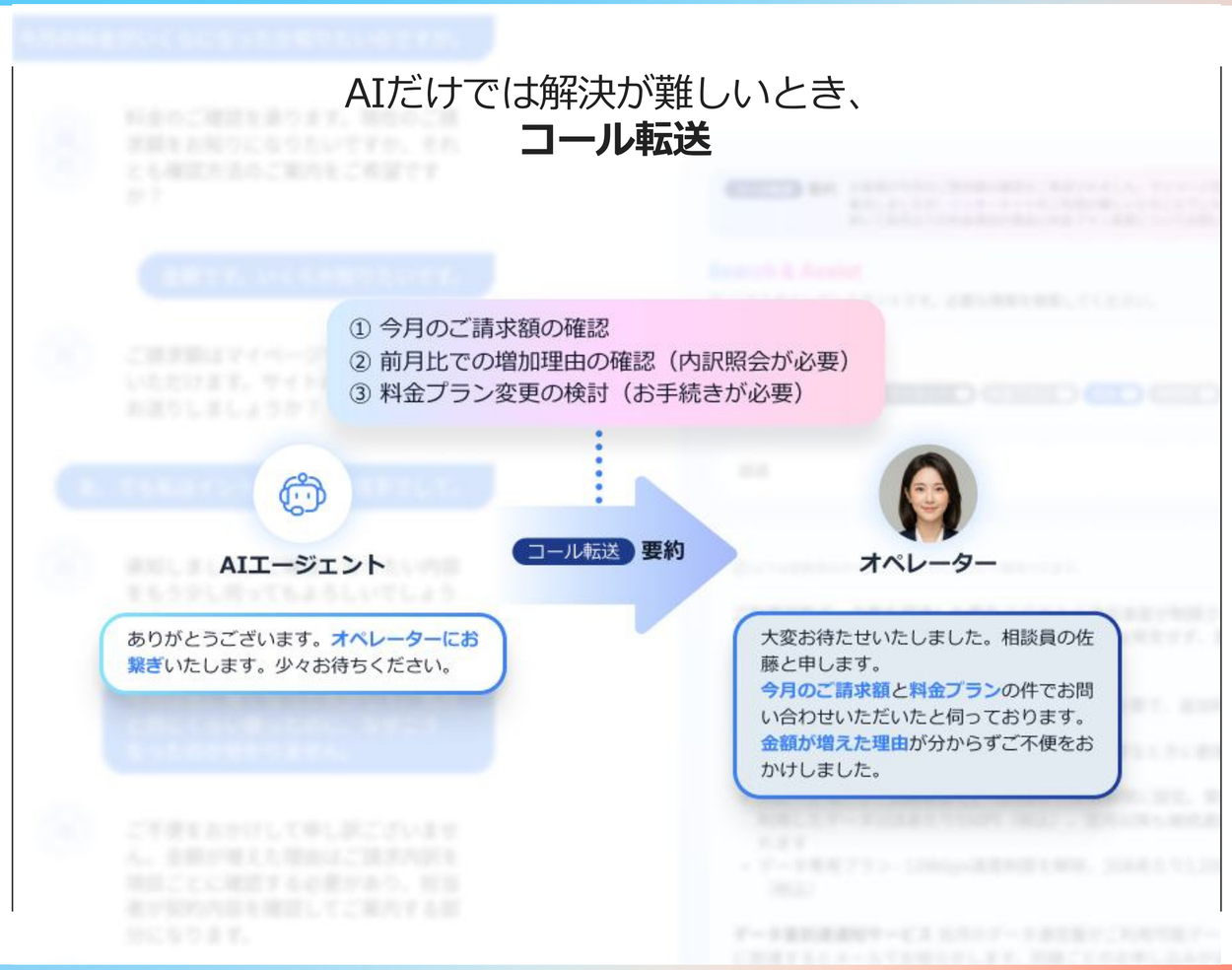
AIだけでは解決が難しい場面では
有人オペレーターへ自動で切り替わり、
AIアシスタントがオペレーターをサポートします

Callix

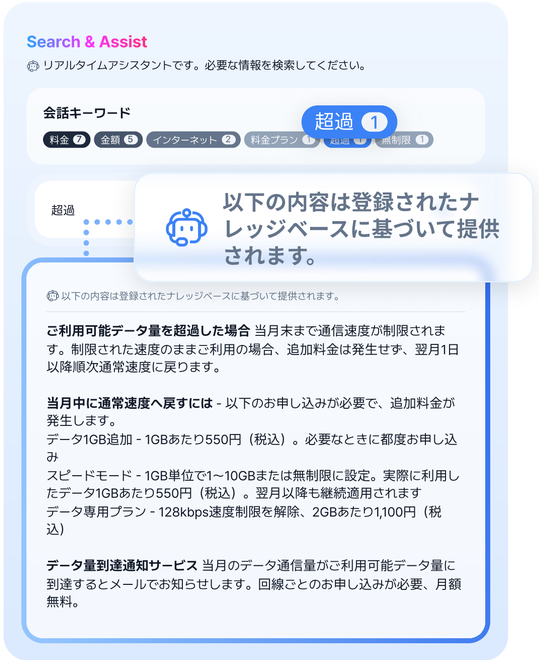
転送先
オペレーターの指定



AIだけでは解決が難しいとき、
コール転送



ナレッジベースに基づく
オペレーター支援



要約・検索・支援まで
人を支えるAIアシスタント

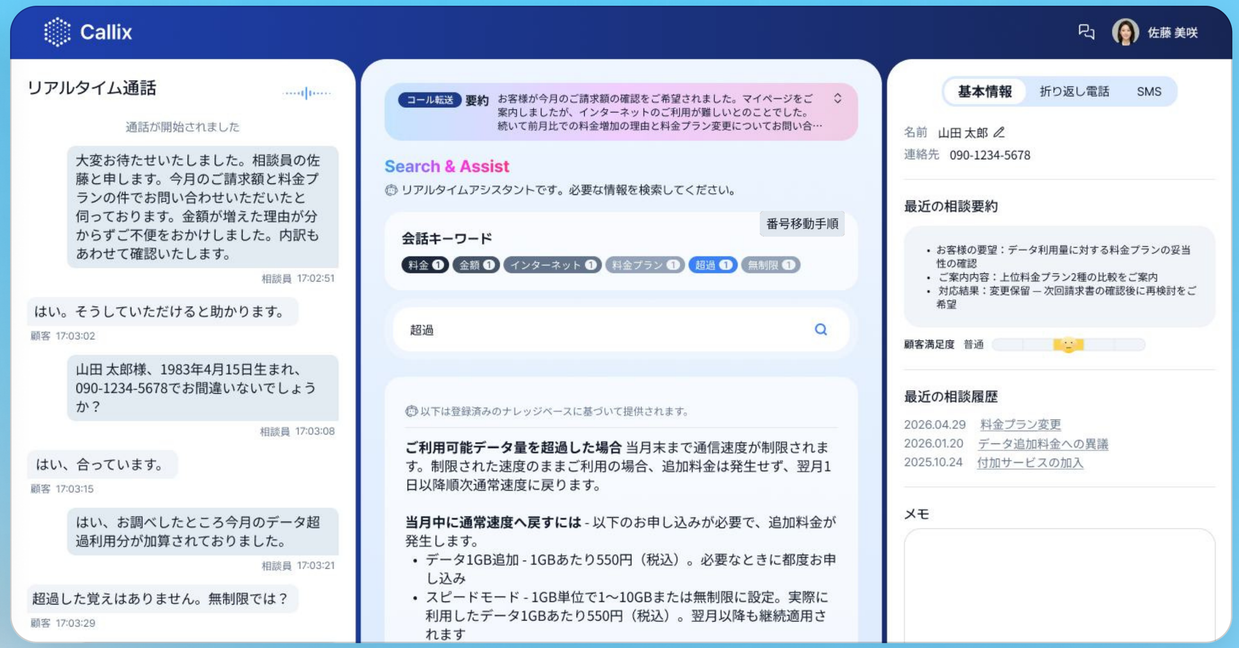
STT・RAGに基づく分析で会話の文脈を把握し、
必要な情報やアクションを即座に案内します。
オペレーターが迅速かつ正確に対応できるよう、
AIが共に支援します。

待機中：コール転送の受信通知

オペレーターデスク

AIの支援を受けながら応対





Callix

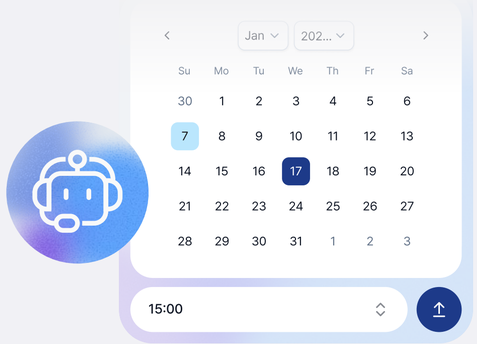
コールを受け入れる

顧客が希望する時間に、オペレーターが待機

Callix

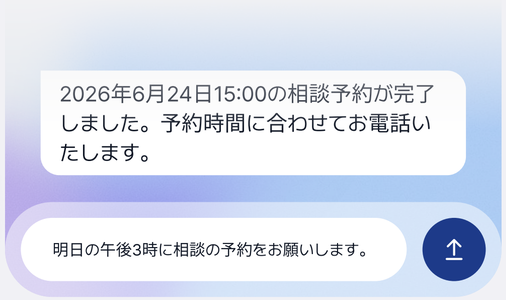
顧客

ウィジェットで
予約可能な日時を確認し
予約日時を選択



AIエージェント

予約登録と
状態の自動管理



オペレーター

予約された
コールバックを確認し
処理結果を記録



管理者

全コールバック状況
リアルタイム監視と
履歴照会



対話を検証し、課題を見つけ、**改善を続けます**

Callix

AIの対応履歴を分析して改善が必要な回答を確認し、プロンプトや知識ベースを修正して再検証できます。

応対履歴 → レビュー → 問題への応対確認 → プロンプト・ナレッジ修正 → 再テスト → 反映



応対環境を構築・検証し、**運用を通じて改善を継続します**

Callix

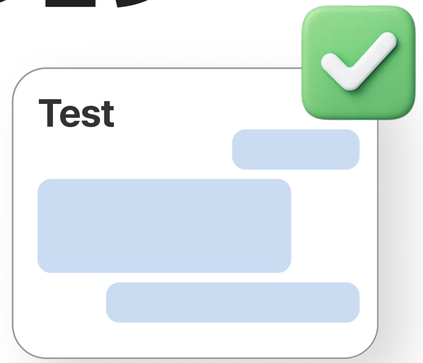
簡単な設定

希望の電話番号に簡単に接続し、公開



テスト&シミュレーション

音声・テキストによる会話テストで、
デプロイ前に事前確認
問題発生時に即時修正可能



SMS送信など多様なアクション

修正時には、稼働中の複数エージェントを一括でアップデート

SMS送信：満足度調査

SMS送信：通話要約

コール転送：営業グループ

モニタリングダッシュボード

成功率など重要指標の確認
通話記録の分析による継続的
な改善が可能



複数の組織とオペレーターを
一つの運用環境で管理

拠点や勤務形態が異なる場合でも、グループや役割に応じて応対を振り分け、運用状況を一元管理できます。



運用管理

応対振り分け

- 応対の役割に応じて、専門のAIエージェントに電話番号を割り当てます。

オペレーターアカウント・グループ管理

- オペレーターのアカウントを作成し、対応分野に応じてグループやレベル別に管理します。
- 目的別のAIエージェントと応対組織を連携して運用します。

オペレーターモニタリング

- AIおよび有人オペレーターの対応状況を確認し、通話中・待機中・離席などのステータスをグループフィルターで一括管理します。



複雑なコンタクトセンターインフラ不要でスタート可能

高価な構内電話交換機(PBX)・CTI・通話録音設備中心の構造から脱却し、
IP環境とPCのみで柔軟なコンタクトセンター運用が可能です。

従来型コンタクトセンター

LEGACY STACK ・ ハードウェア中心

- 公衆電話網設備（PSTN）
- 構内交換機（PBX）
- CTIサーバー
- 通話録音設備
- 専用オペレーター席・専用端末
- 構築・保守運用要員

機器間の複雑な連携・拠点固定・増設ごとの再構築が必要

ソフトウェア基盤に

Callix

SOFTWARE-BASED ・ IP・クラウド中心

- クラウド：企業専用環境の構築が可能
- **Callixプラットフォーム：AI応対・有人オペレーター引き継ぎ・運用管理を一元化**
- IP通信：電話応対環境をIP基盤でネイティブ接続
- PC・ノートPC：場所の制約を受けないオペレーター運用

電話応対環境をIP基盤で統合し、PC・ノートPC中心で柔軟に運用

構築コストの削減 | **インフラの簡素化** | **在宅・分散勤務の実現** | **専用クラウド導入**

独自のコンタクトセンターインフラを保有していない環境でも、必要な規模から柔軟に導入可能

企業環境に最適なAI、
必要な分だけ拡張できる構造

商用LLMからオンプレミス型モデルまで、貴社のセキュリティポリシーに合わせて選択でき、
応対量に応じて柔軟に拡張可能です。

AI Model Layer
選択可能なLLM

- OpenAI
- Claude
- Gemini
- local LLM（オンプレミス・オープンソース・社内構築）

特定のモデルに依存しない構造のため、企業のポリシー変更に合わせてモデルの交換・併用が可能です。

Callix Intelligence Layer
コア処理レイヤー

- STT・TTS（音声認識・合成）
- RAG（ナレッジ検索・根拠に基づく回答）
- Dialog（意図理解・対話管理）
- Action（SMS・URL・Web）
- Handoff（要約引き継ぎ・コール転送）

Knowledge Base ・ Prompt ・ Agent Config ・ Monitoring

Support Agent
画面サポート

Real-time Communication
リアルタイム通信レイヤー

- SIP
- RTP
- WebRTC
- Session
- Routing
- Middleware

Touchpoints
接点レイヤー

- お客様（電話・Web・アプリ）
- 有人オペレーター（オペレーターデスク）
- 管理者（Callix Admin）

水平拡張

SCALE-OUT

- Callix Server
- Callix Server
- Callix Server
- + Add Server

応対量に合わせてサーバーを追加し、必要な分だけ柔軟に水平拡張し

管理者画面で AIモデル選択



AIが応対し、
人が仕上げる

Callix

AIによる顧客サポート

AI応対

お客様のご質問やお問い合わせを対話で解決

チャットボット+ボイスボット統合ウィジェット・チャットと音声を自由に切り替え・AI Webアクション

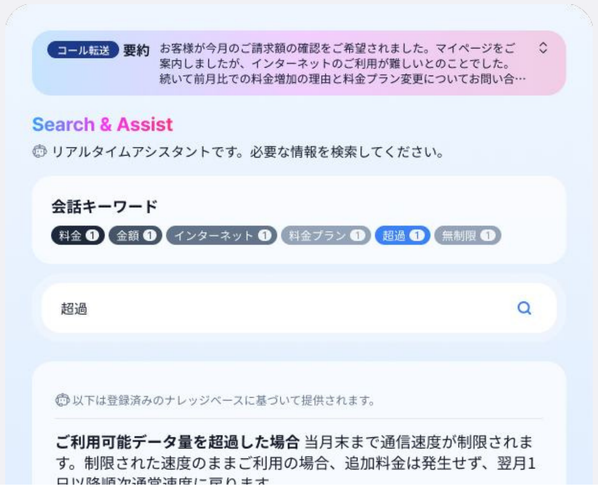
Support Agent

言葉では説明しにくいアプリ利用の問題を画面を一緒に見ながらサポート

Mobile App SDKベース

オペレーター支援

AIで解決できない場合は有人オペレーターへ転送・リアルタイム会話キーワード＆応対要約・AIアシスタント支援



管理者による運用

AIエージェント・Support Agentの作成と設定・オペレーターアカウント／グループ管理・運用モニタリング



AIによる顧客サポートとオペレーター支援、管理者による運用まで、ひとつのCallixの中でつながります。

AIエージェントと有人コールセンターを併せて運用する統合応対プラットフォーム

Callixの主要機能

Callix

Callixの「応対」「運用」「管理」の3つの機能を紹介します。

01 応対機能

CUSTOMER CONVERSATION

顧客接点

- 電話応対
- Webウィジェット
- アプリウィジェット

AI応対

- ナレッジに基づく回答
- 自然な対話
- 割り込み（Barge-in）
- 対話文脈の維持

アクション・画面サポート

- SMS送信
- URL送信
- Webアクション
- 画面状態に基づく案内

有人オペレーター連携

- コール転送
- 要約・文脈の引き継ぎ
- AIアシスタント
- コールバック予約

02 運用機能

BUILD & OPERATE

AIエージェント設定

- AIエージェント生成
- 応答スタイル設定
- 自然言語応対方針
- 音声・言語設定

ナレッジ・ツール連携

- ナレッジベース
- ドキュメント資料登録
- 業務ツール連携
- Web検索

応対フロー・配置

- ワークフロー設計
- コール転送先設定
- 電話番号連携
- 営業時間・休業日

検証・改善

- 音声・テキストテスト
- 運用中の修正・反映
- 応対履歴の確認
- 方針・ナレッジ改善

03 管理機能

MONITOR & MANAGE

応対状況

- ダッシュボード
- リアルタイムモニタリング
- 応対履歴
- コールバック状況

応対組織

- オペレーター管理
- オペレーターグループ
- オペレーター研修
- お知らせ

顧客・メッセージ

- 顧客情報
- SMS管理

システム

- AIモデル選択
- 運用環境・拡張

機能構成や名称は製品のアップデートにより変更される場合があります。

ありがとうございました。

Callix