

生成AI SaaS「X-Boost」 記者説明会

Gen-AX株式会社
ソフトバンク株式会社

1 Gen-AX株式会社の全体戦略 ／事業方針



砂金 信一郎

Shinichiro Isago

Gen-AX株式会社 代表取締役社長 CEO

経歴・実績

生成AIに特化したB2B SaaSと業務変革コンサルティングを提供するソフトバンクの100%子会社Gen-AX株式会社の代表を務める。業務知識や接遇の高度なチューニングが必要なカスタマーサポートや照会応答業務の効率化・自動化を、自律エージェントやLLM Opsなどの技術で実現する。東京工業大学卒業後、日本オラクル、ローランド・ベルガー、マイクロソフトでのテクニカルエバンジェリスト、LINEでのプラットフォーム推進やAIカンパニーCEOを経て現職。2019年度より政府CIO補佐官、その後発足時よりデジタル庁を兼任し、インダストリアルユニット長を兼任。

さまざまな領域で、AI関連の取り組みを加速

国産LLM開発



AI基盤の拡張



日本マイクロソフトと生成AI領域で戦略的提携



ジェナックス Gen-AX設立



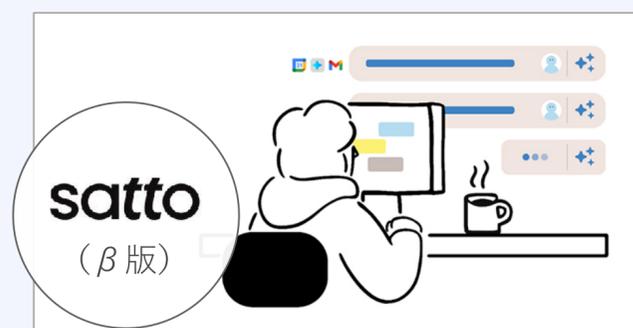
AIデータセンター



Perplexityとの戦略的提携



生成AIエージェント sattoの提供開始



AI-RAN 推進



ソフトバンクグループ企業群のAI人材を集結 企業のAX (AI Transformation) をご支援



Gen-AX

ソフトバンク100%子会社



生成AI SaaS 事業

生成AIを活用した
SaaSプロダクトの開発/提供



コンサルティング事業

プロダクトを活かした
戦略立案～組織設計

自立に自律を融合し、次の“流れ”を生成する

数年以内に企業/日常で活躍するAIエージェントが登場

2024年～

2025年～

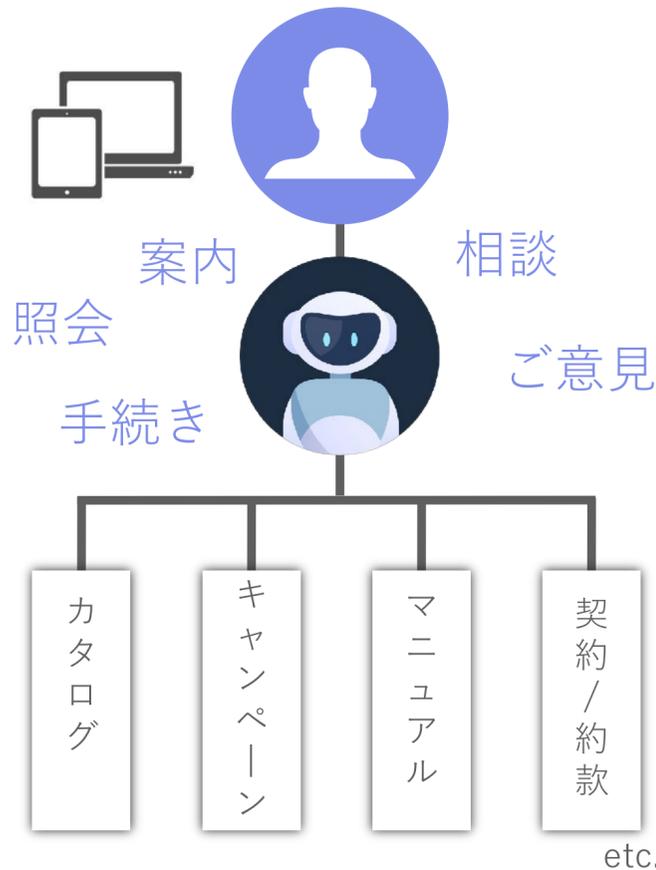
2026年～

2027年～

カスタマーサポート

CSの効率化/自動化

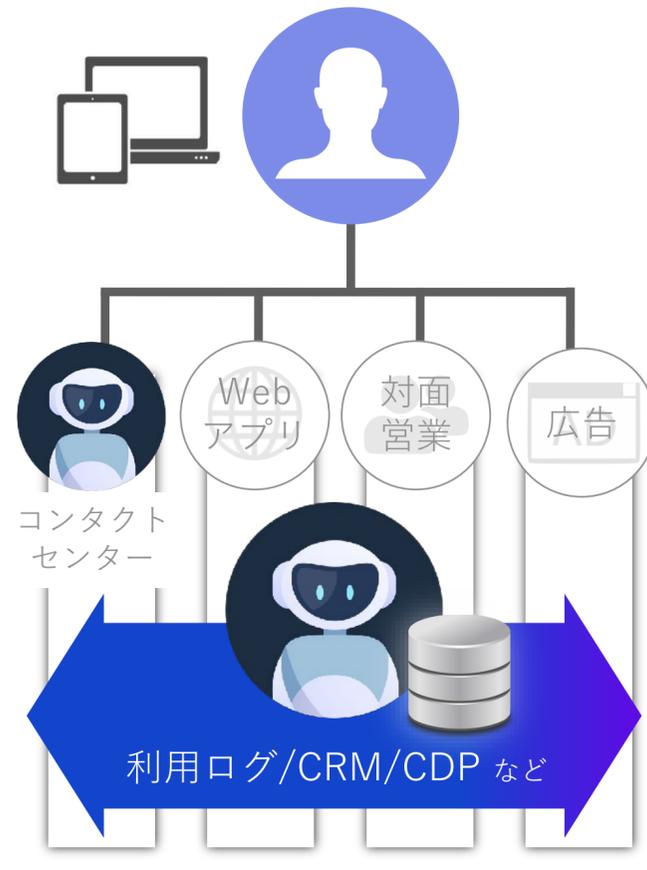
お客さま



大幅なコスト低減
/24時間対応

次世代オムニチャンネル

お客さま



各チャネルの
運用効率/応対品質向上

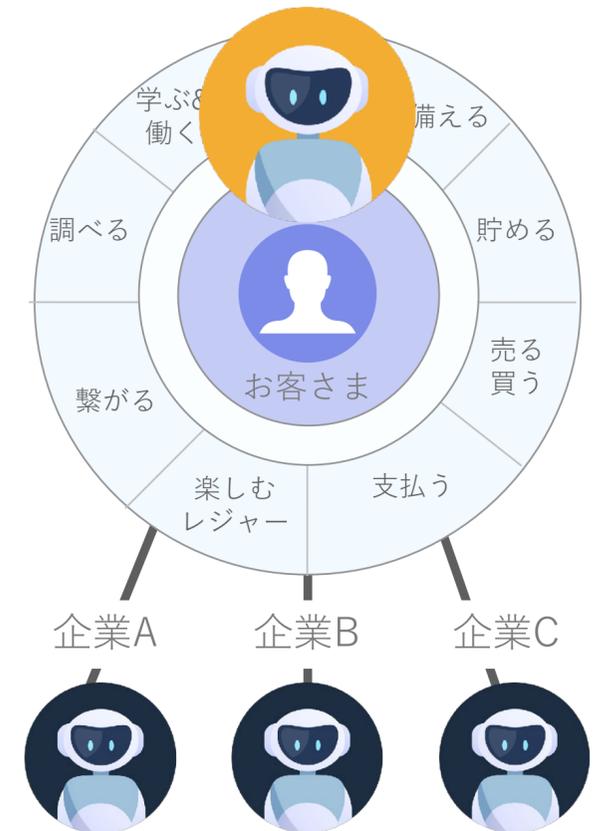
企業エージェントの実現

お客さま



顧客へ自由な
対話手段を提供

パーソナルエージェントと 企業エージェントの連携



生活者のライフスタイルに
寄り添い判断を支援/代行

数年以内に企業/日常で活躍するAIエージェントが登場

2024年～

2025年～

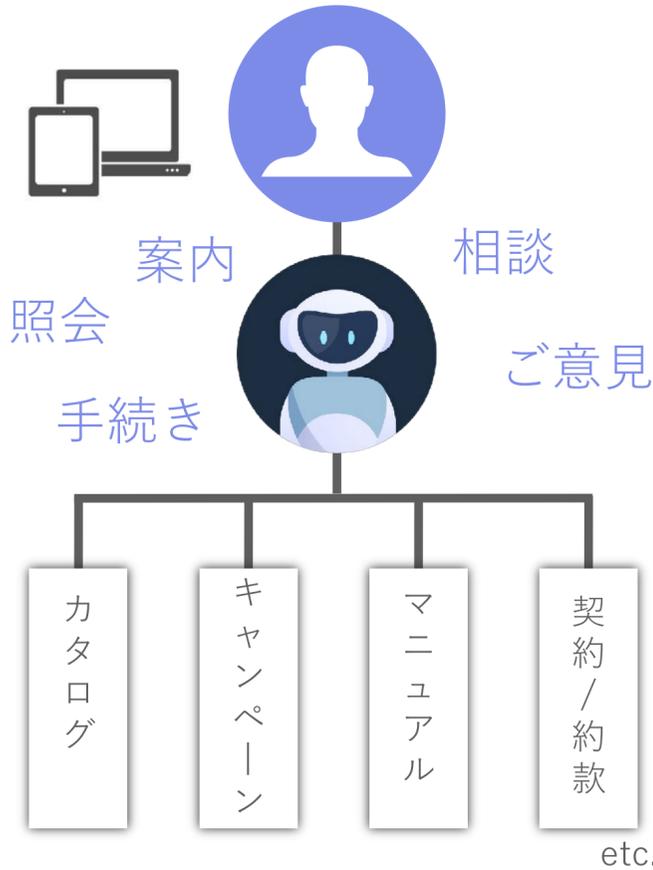
2026年～

2027年～

カスタマーサポート

CSの効率化/自動化

お客さま



大幅なコスト低減
/24時間対応

次世代オムニチャネル

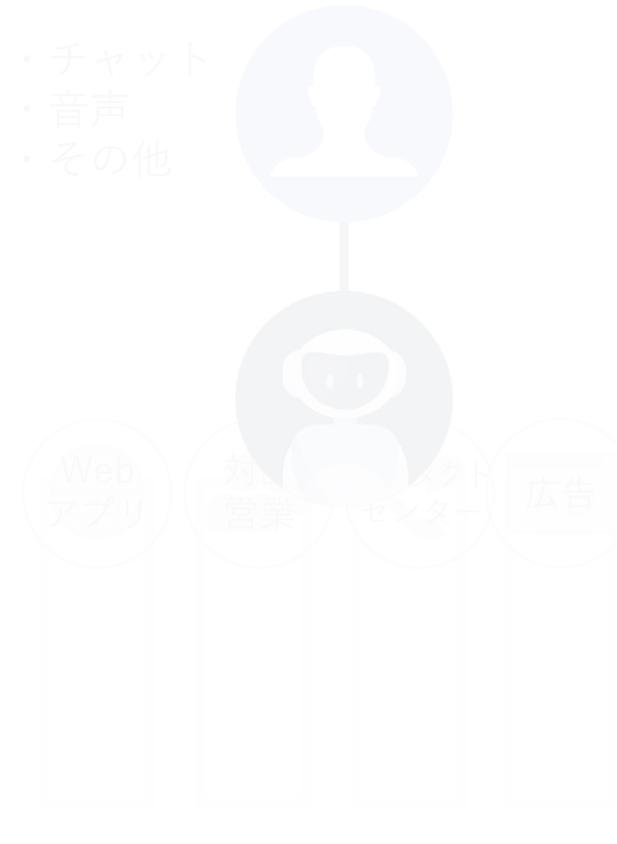
お客さま



各チャネルの
運用効率/応対品質向上

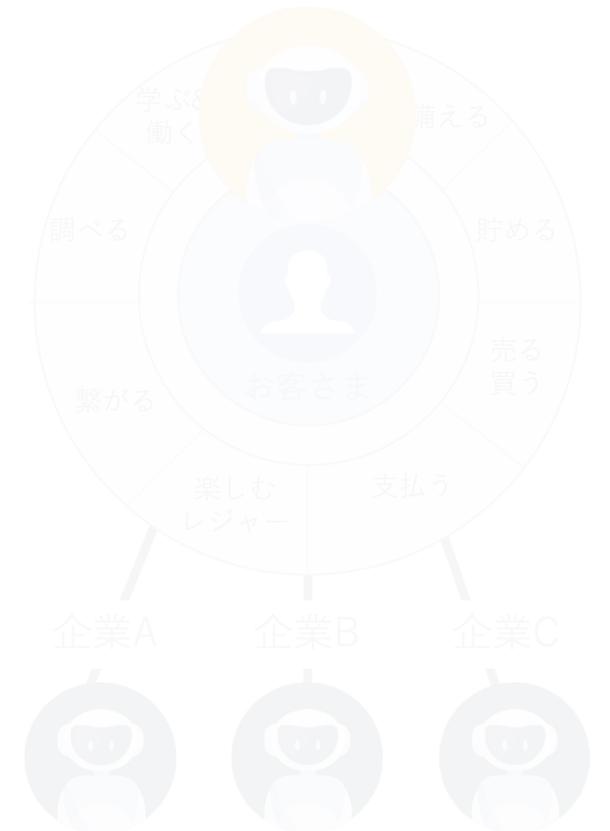
企業エージェントの実現

お客さま



顧客へ自由な
対話手段を提供

パーソナルエージェントと 企業エージェントの連携



生活者のライフスタイルに
寄り添い判断を支援/代行

企業には社内外からの 多くの問い合わせが存在

社内
問い合わせ

- ・ 社員サポート窓口
- ・ ITヘルプデスク
- ・ 営業相談窓口
- ・ 代理店相談窓口 など



社外
問い合わせ

- ・ カスタマーサポート窓口
- ・ テクニカルサポート窓口
- ・ クレーム対応窓口
- ・ 注文受付窓口 など



オペレーター
不足

離職率が高く
人材を確保できない

業務負荷の
増大

サービスの多様化で
問合せ内容が複雑化

対応品質の
バラつき

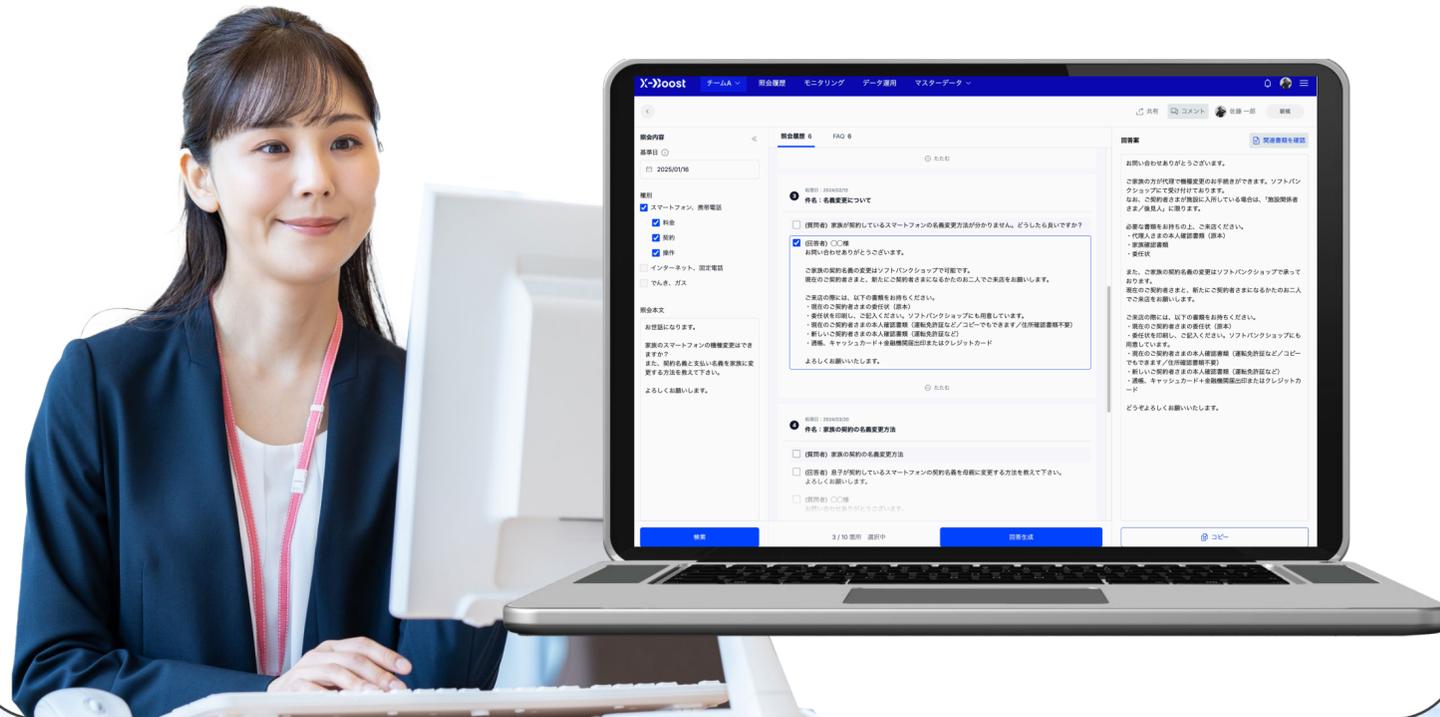
人の入れ替わりが多く
人材育成ができない

業務効率化と対応品質の両立が課題に

AIエージェント時代を見据えて コンタクトセンター業務などの効率化/自動化へ

第1弾

オペレーターに
テキストで回答案を提示



本日リリース

第2弾

AIが自動で音声応対

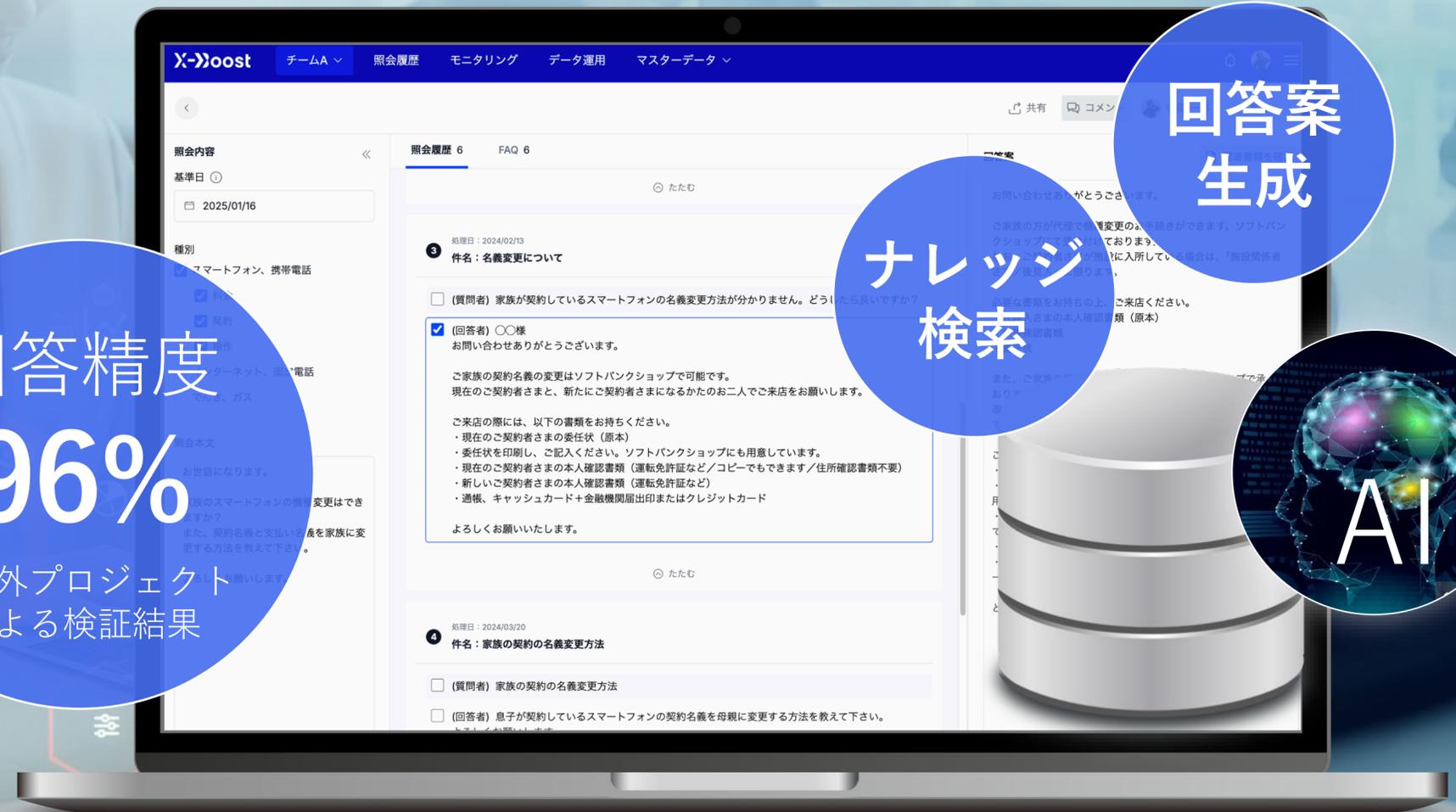


2025年度中にリリース

X->Boost

カスタマーサポート

CSのオペレーターなど問い合わせ対応担当者向けに 照会応答業務を支援する生成AI SaaS



5 今後の展望

AIエージェント時代を見据えて コンタクトセンター業務などの効率化/自動化へ

第1弾

オペレーターに
テキストで回答案を提示



本日リリース

第2弾

AIが自動で音声応対



応対業務の
8割自動化
を目指す

2025年度中にリリース

X-Boostリリースから徐々に領域を拡大

2025年1月

2025年度中

未定

照会応答業務の効率化

コールセンターの自動化

企業エージェントの構築

X-Boost

※サービス名称検討中

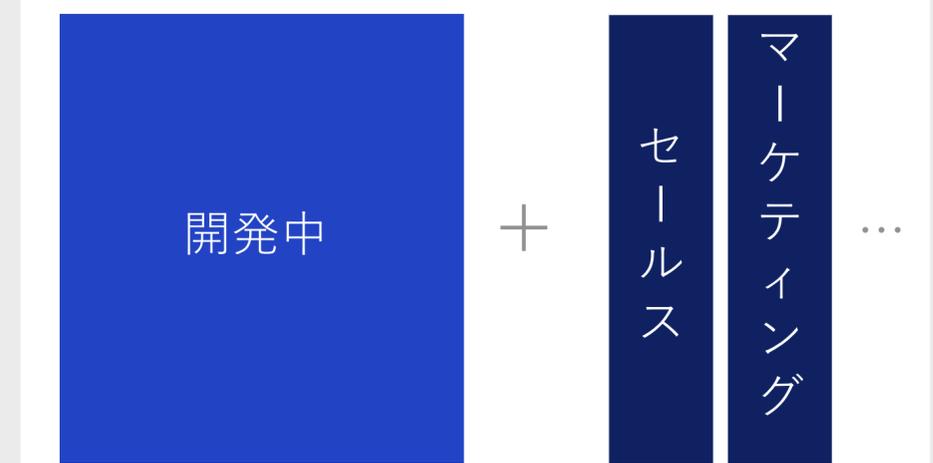
※サービス名称未定



ROI 250%超を実現する
高い効率化効果



人間らしい対応で
80%超の自動化率を実現



顧客プロファイリングと
コンテンツの生成精度

Gen-AX

グループの総力をあげて 企業のAXをご支援

SoftBank

SB Intuitions

BUSINESS INNOVATION WITH GENERATIVE AI

自立に自律を融合し、次の“流れ”を生成する

Gen-AX

Gen-AX (ジェナックス) 株式会社