



長野 雅史

Masafumi Nagano

ソフトバンク株式会社
執行役員 法人第一営業本部 本部長

経歴・実績

2000年 入社以来、一貫して法人営業分野での実績を積む。
2017年 東日本エリア全域の営業を統括し、大手企業のDX推進をリード。
2022年 執行役員就任後は、エンタープライズ領域を中心に
戦略的な法人営業としてビジネスインパクトを創出。
長年にわたり大規模プロジェクトを牽引し、顧客課題解決型営業を実践。
現在は法人第一営業本部の責任者として、ソフトバンクの大企業向け営業を牽引。

ソフトバンク法人向けAIアセット

AI基盤から活用伴走支援までトータルでご提供

最先端AI



特化型AIサービス



国産LLM開発



AIデータセンター



AIデータ統合基盤



クラウド／SaaS



教育／定着化支援／セキュリティ／AI運用設計支援



お客様の課題を一気に解決できる
一手であると確信



これまでの通信・ITソリューションご提案ノウハウを生かして
エンタープライズ各社へ先行ご提案

Gen-AX

コールセンター向け
AIエージェント開発/提供



X-Boost
X-Ghost

サービス企画/開発

SoftBank

国内エンタープライズ
9割以上^{*}と取引



案件創出/提案

※売上高1,000億円以上の上場企業のうち、2024年度にソフトバンクと取引を行った企業の割合

大手金融機関を中心に10社以上で案件が進行

金融

大手生命保険会社

グランドデザイン設計

メガバンク

問い合わせ70%自動化

大手証券会社

インバウンド架電対応

他



鉄道/運輸

大手鉄道会社

航空会社

IVRの選択ミスなど
前さばきの改善・自動化



メーカー/小売

大手メーカー

大手流通会社

商品問い合わせ窓口と
ECサイト窓口の統合支援

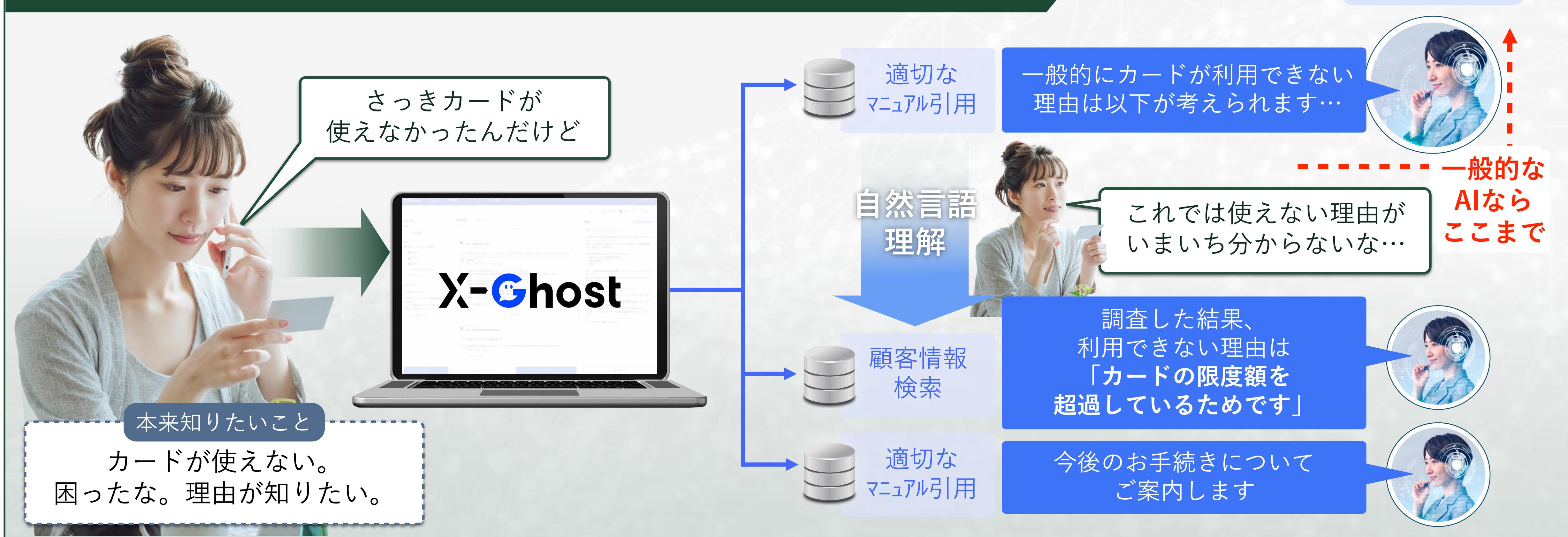


各企業に応じた課題解決・理想像の実現に向けてご支援

一問一答のAI応答ではなく 質問の本質を捉えた自律的思考回答生成を実現

ご導入のねらい | 顧客の属性・利用状況に応じたスムーズな問題解決

AIオペレーター



Q.なぜAIエージェント（自動音声）を導入へ？

A. **24時間365日、AIオペレーターが直接対応できる体制**
を構築し、顧客体験向上を実現するため

Q. **X-Ghost**で狙う効果は？

A. FY28にはAIエージェントが
業務量の約70%を代替することを目指す

Q. **X-Ghost** およびソフトバンクへの期待値は？

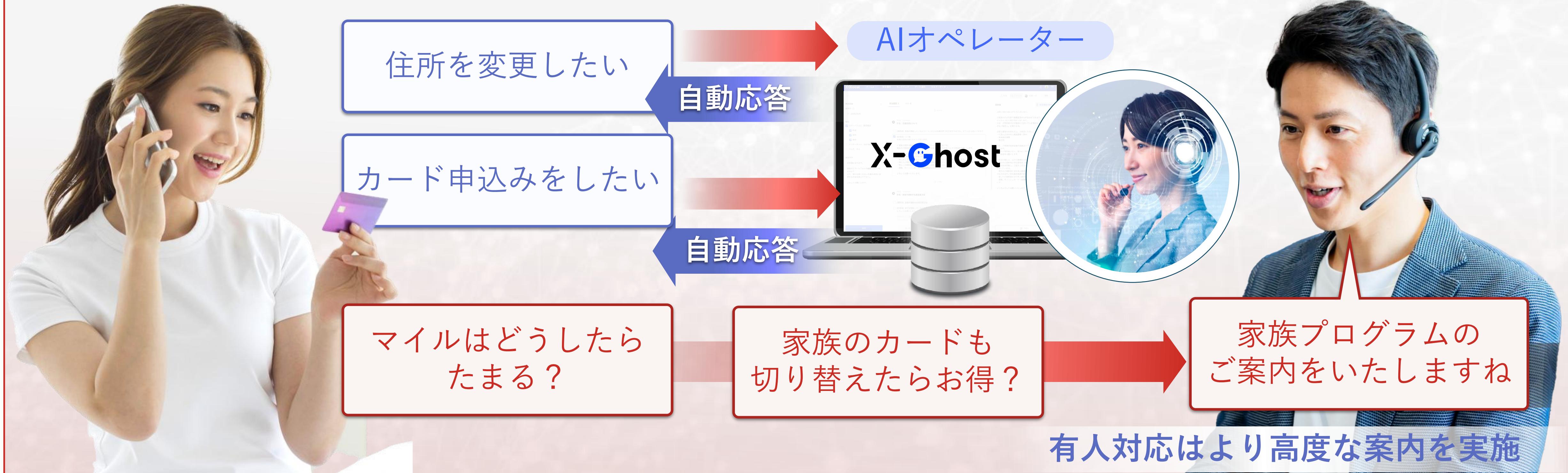
A. ソフトバンクの自社CCにおける実証・開発実績に
基づく“リアルな知見”を生かした伴走支援

お客様との大事な接点である“電話応対”を お待たせすることなくよりスムーズに

ご導入のねらい | 問い合わせの一次対応を自動化し 紛れ込み入電を防止

※実際の顧客対応実装に向けPJ進行中

コミュニケーター





Q.なぜAIエージェント（自動音声）を導入へ？

A. お客様の**待ち時間の短縮**とコンタクトセンターの
さらなる業務効率化を図るため

Q. X- Ghost で狙う効果は？

A. 従来のIVR（自動音声ガイダンス）の代替と
それに伴う**顧客体験価値の向上**

Q. X- Ghost およびソフトバンクへの期待値は？

A. 「高精度な**AI技術力**」「**安定したシステム基盤**」
「**継続的な運用支援**」を期待

企業のあらゆる問い合わせ業務をターゲット

主要領域

コンタクトセンター市場



約1.1兆円

インハウス市場



約0.9兆円

- ・内製ヘルプデスク
- ・社内窓口
- など

- 今後 -
日系海外BPO市場



+

市場規模

約2兆円

+ グローバル市場

※矢野経済研究所「2024 コールセンター市場総覧～サービス&ソリューション～」をもとに当社作成

お客様が本業に集中できる環境づくりと
本業に生かせるデータ/AI活用を強力に後押し