

SCSK、Gemini Live API と FastSeries の MCP 連携による 高度 AI エージェントの開発に着手 ～「人間らしい対話」でカスハラ対策と CX 向上を同時に実現～

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、Google Cloud の最新のマルチモーダル対応 API「Gemini Live API」と、テクマトリックス株式会社(以下 テクマトリックス)が同社のコンタクトセンターソリューション「FastSeries」として提供する FAQ ナレッジシステム「FastAnswer」および CRM システム「FastHelp」用に開発した MCP^{※1}対応サーバとの連携による、高度 AI エージェント提供に向けた取り組みを開始しました。

本取り組みにより、従来のボイスボットを超える「人間らしい対話」と「セキュアな業務遂行」を両立し、コンタクトセンターの顧客体験(CX)向上とオペレーションの高度な自律化に向けた標準モデル構築を強力に推進します。

※1 生成 AI が外部システムやサービスと連携する際の共通ルール

1. 背景

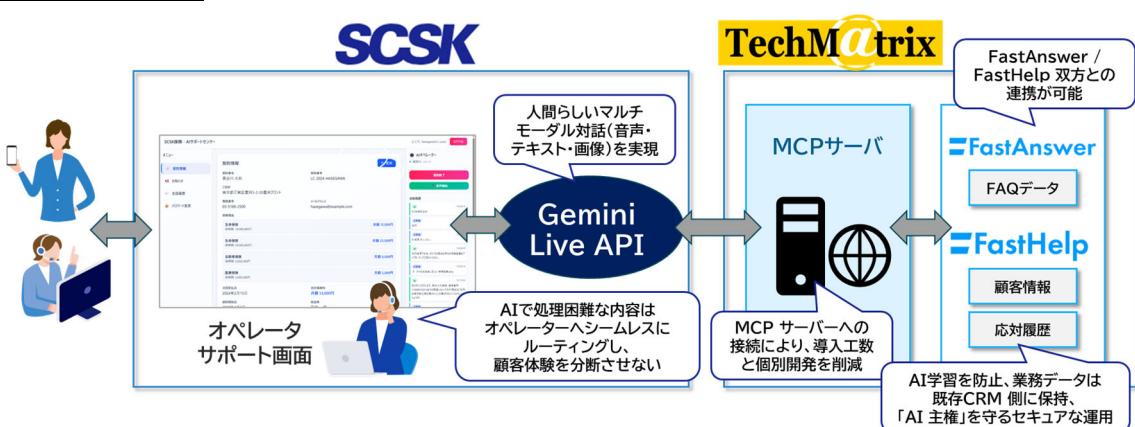
近年、コンタクトセンターでは人手不足の解消に加え、オペレーターを保護する「カスタマーハラスマント(カスハラ)対策」が最大の関心事です。一方で、従来型ボイスボットはシナリオ設計の負荷や、複雑な問い合わせへの対応限界が課題となっていました。

これらの課題解決に向け、SCSKは Google Cloud の「Gemini Live API」を活用した高度な AI エージェント開発に着手しました。この API は音声・テキスト・画像を統合的に処理できるマルチモーダル対応かつ WebSocket による低レイテンシ接続^{※2} および Native Audio 対応^{※3} により、人間同士のような滑らかでホスピタリティ溢れる対話を実現いたします。さらに、テクマトリックス社が発表した共通プロトコル MCP 対応サーバと連携することで、同社の「FastAnswer」「FastHelp」との迅速かつ安全なデータ連携が可能です。金融・公共などの厳格な環境下でも AI 学習を防止しつつ、安全に AI エージェントを導入・活用いただけるようになります。

※2 要求されたリソースが到達するまでにかかるネットワーク遅延時間がほとんどないこと

※3 音声処理において、音声入力をそのまま理解し、音声で応答を生成すること

2. サービスの全体像



<本ソリューションのポイント>

1. マルチモーダル対話による利便性向上
会話中にテキストで質問、画像アップロード(から画像認識)により各種書類の確認なども行えます。
2. 導入コストと期間の圧縮
共通ルールである MCP の活用により、AI が外部ツールやデータへ標準化された方法でアクセスできるため、個別開発の手間を省き、スピーディーな導入を実現します。
3. 「AI 主権」を守る高度なセキュリティ
業務データは既存の CRM 側でのみ保持し、AI モデルへの学習も行われないため、機密情報を安全に保護したまま高度な AI 活用が可能です。
4. AI から人へのシームレスな連携
AI での対応が難しい複雑な相談は、それまでの対話内容を保持したままオペレーターへスムーズに引き継ぎます。顧客を待たせることなく、一貫したサポート体験を提供します。
5. 既存資産を活かした柔軟な拡張
MCP 対応のテクマトリックス社製品「FastAnswer」および「FastHelp」の双方と連携できるため、現在の業務環境を活かしたまま最新 AI の恩恵を享受できます。

3. 今後の予定

SCSKはコンタクトセンター運用全体の高度化を見据え、マルチモーダル AI エージェントの機能拡張、およびテクマトリックスが提供する MCP サーバを活用した企業システムとの連携を今後も強化していきます。業務運用とオペレーションの両面で貢献するサービスを順次展開し、クライアント企業のビジネス成長に寄与いたします。

SCSKグループ技術戦略

SCSKグループは、「共創 IT カンパニー」の実現に向けた取り組みを加速するため、技術戦略「技術ビジョン 2030」を推進しています。「技術ビジョン 2030」では、先進デジタル技術の最大活用による事業構造の変革(デジタルシフト)や生成 AI の活用による飛躍的な生産性向上の実現を目指すとともに、蓄積してきた知財を活用した製品・サービス開発を推し進め、お客様や社会、生活におけるさまざまな課題解決に対応していきます。

・SCSKグループ技術戦略「技術ビジョン 2030」

https://www.scsk.jp/sp/technology_strategy/index.html

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ITインフラサービス事業グループ

クラウドサービス事業本部 コンタクトセンターサービス部

E-mail:ccs-sales@scsk.jp

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。