

2026 年 7 月 13 日
SCSK株式会社

Copilot と AI エージェントを備えたクラウド型コンタクトセンターソリューション「Dynamics 365 Contact Center」の取り扱い開始 ～AI 活用による応対品質の均質化とオペレーター業務の効率化を実現～

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、CopilotとAI エージェントを備えたクラウド型コンタクトセンターソリューション「Dynamics 365 Contact Center」の取り扱いを 2026 年 7 月より開始します。本ソリューションにより、顧客とオペレーター双方の顧客体験(CX)向上と運営効率化を同時に実現するとともに、顧客対応で得られるデータやナレッジを活用した継続的な業務改善を促進し、企業のコンタクトセンターをコストセンターから価値創造拠点へと転換する取り組みに貢献します。

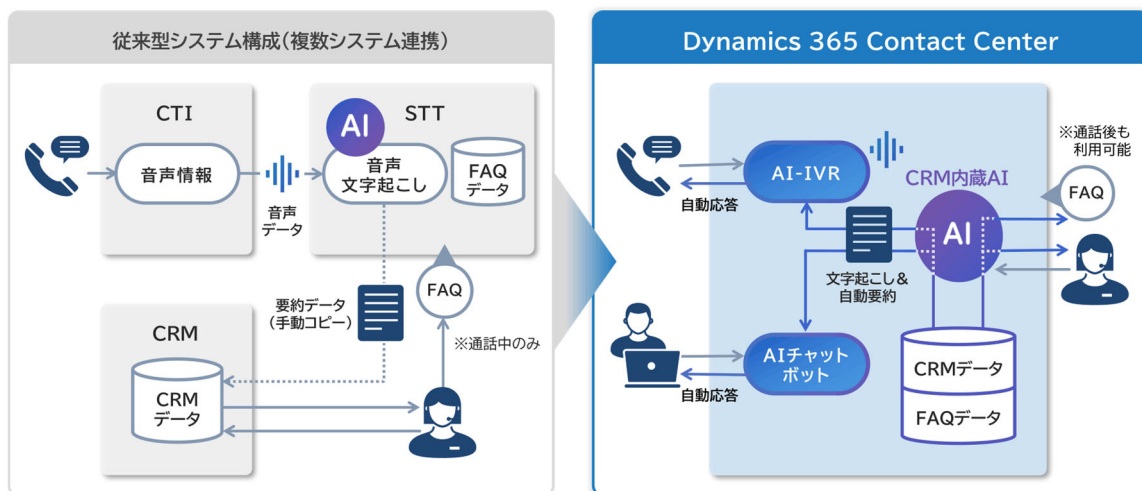


図:従来型コールセンターと Dynamics 365 Contact Center のシステム構成の違い

1. 背景

近年、カスタマーサービス業務では、チャットや SNS など顧客チャネルの多様化により業務が複雑化し、運用負荷が増大しています。一方で、待ち時間の短縮や応対内容などのカスタマーサービス品質に対する顧客の期待値も高まっています。このような背景を受け、各企業はオムニチャネルに対応し、一貫した顧客体験(CX)を提供しながら、効率的なカスタマーサービス業務を推進することが求められています。これらの課題を解決するには、統合された顧客情報・対応履歴・ナレッジをベースに、生成 AI/AI エージェントを活用して自己解決の促進による呼量の削減と有人対応の生産性向上、応対品質の継続的な改善に加え、顧客接点で得られる知見を業務改善やサービス向上へつなげる“運営モデルそのもの”の刷新が必要です。

SCSKは、CRM 領域の導入実績とコンタクトセンター領域の知見を掛け合わせ、Dynamics 365 Contact Centerの日本国内提供開始に先駆けて日本マイクロソフト株式会社と共同で技術検証を実施し、その有効性を確認してきました。これらの成果を踏まえ、AI 活用を前提としたコンタクトセンターの高度化を短期間で実現できる、本ソリューションの提供を開始します。

2. Dynamics 365 Contact Centerの特長

「Dynamics 365 Contact Center」は、CopilotとAIエージェントを備えたクラウド型コンタクトセンターソリューションです。従来の音声やチャットなどの個別ソリューションをCRMと連携させる形とは異なり、CRMと音声やチャット、メール、SNSなどの顧客接点チャンネルが統合されていることが特長です。CRMに蓄積された顧客情報や対応履歴を元に、各顧客接点チャンネルでAI/AIエージェントが動作することにより、チャンネルを横断した一貫性のある顧客対応と、対応品質の均質化や業務効率化、さらにはデータに基づく継続的な改善が可能となります。

Dynamics 365 Contact Centerは、コンタクトセンター業務の高度化と業務変革を推進し、顧客接点全体の最適化と継続的な価値創出を実現します。

3. SCSKの提供価値

SCSKの提供価値は、コンタクトセンター高度化の構想策定から、要件定義、設計、構築、関連システムとの連携開発に加え、AI エージェントの実運用への定着と継続的な活用高度化までを一貫して支援できる点にあります。業務とシステムの両面を踏まえて導入を推進することで、構想を具体策に落とし込み、実効性の高い形で立ち上げられることが特長です。この実現力を支えているのが、CRM 領域における導入実績と、コンタクトセンター業務で培った BPO サービスの運用ノウハウです。これにより、単なるシステム導入にとどまらず、オペレーター対応時間の短縮、後処理業務(ACW)の削減、対応品質の均質化といった効果を実現できます。さらに、これらの業務・運用知見をもとに AI と人の役割分担を最適化し、継続的な改善を前提とした運営モデルを構築することで、問い合わせ対応の効率化や品質向上にとどまらず、顧客接点で得られる声や対応知見をサービス改善や業務高度化へつなげることが可能になります。これにより、企業のコンタクトセンターをコストセンターから価値創造拠点へと転換していく取り組みに貢献します。

本ソリューションを含む Dynamics 365 CRM ソリューションについては、以下サイトをご覧ください。

<https://www.scsk.jp/product/common/dcrm/>

4. 今後の展望

本サービスを起点として、SCSKは BPO サービスやデータ分析基盤と組み合わせながら、コンタクトセンター高度化に必要な知見・知財をオファリングとして体系化し、企業が AI を活用したコンタクトセンター運営を短期間で実現できるサービスを提供していきます。あわせて、業種ごとの業務特性や顧客接点のあり方に応じた業種特化型オファリングの整備を進め、業界別の課題やニーズに即した提案・導入を可能にしていきます。これにより、SCSK としての提供価値を一層高めてまいります。

日本マイクロソフト株式会社からのエンドースメント

日本マイクロソフト株式会社は、SCSK 株式会社様による「Dynamics 365 Contact Center」の取り扱い開始を心より歓迎いたします。

Copilot と AI エージェントを備えたクラウド型コンタクトセンターソリューション「Dynamics 365 Contact Center」は、CRM と多様な顧客接点チャンネルを統合し、AI を活用した新たなカスタマーサービスを支援します。このような革新的なソリューションの展開において、SCSK 株式会社様の卓越した技術力と豊富な導入実績に基づく支援は、日本企業のデジタルトランスフォーメーションを大きく前進させるものと確信しております。

構想策定から導入、さらには運用定着・高度化に至るまで一貫した支援を提供する SCSK 株式会社様の取り組みにより、お客様は生成 AI の価値を最大限に引き出し、コンタクトセンターを単なるコストセンターから価値創造の中核へと進化させることが可能になることを期待しております。

日本マイクロソフト株式会社は、今後も SCSK 株式会社様との強固な協働のもと、AI を活用した顧客体験の革新と持続的なビジネス価値創出に貢献してまいります。

日本マイクロソフト株式会社
エンタープライズパートナービジネス統括本部長 岡 寛美

本件に関するお問い合わせ先

SCSK株式会社

知財事業グループ

CX 事業本部 オファリングプリセールス部 ビジネスオファリング課

E-mail: scsk-crm-sales@scsk.jp

- ※ Microsoft、Dynamics 365 は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ※ 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。