

第14回CCAJ会員交流会

高齢者雇用を「戦力」に！ AIエージェントで実現する コールセンター新戦略

2025.10.14 Retrieva.Inc



会社情報

会社名	株式会社レトリバ
設立	2016年8月（10期目）
所在地	東京都豊島区西池袋1-11-1 メトロポリタンプラザビル14F WeWork内
従業員数	39名
代表	田口琢也
事業内容	自然言語処理及び機械学習を用いた ソフトウェアの研究・開発・販売・導入およびサポート
グループ企業	株式会社万葉
加盟団体	・ AIガバナンス協会 ・ LLM勉強会 ・ HEXAGON ・ 言語処理学会 ・ uTIEメンバーシップ ・ NVIDIA inception ・ Microsoft for Startups Founders Hub

得意領域

機械学習

×

自然言語処理

データ
整備

分析

検索

企業の戦略的
AI活用を支援

VISION

ことばを、知識に。

ことばを知識に変えて、
誰でも知識を活用できる
世界を実現する

私たちレトリバは、
自然言語処理AI技術を活用することで、
知識を作り上げる部分や
知識を活用する部分を加速させ、
世の中をより良く、
便利な世界にしていきたいと考えています。

創業背景

2006年創業以来、自然言語処理等の高い技術力で評価される
Preferred Infrastructureより2016年にスピントウト。
自然言語処理に特化した事業を継承。



レトリバ

登壇者



株式会社レトリバ 鷺坂文野
AI事業部 YOSHINAグループ GM
YOSHINAプロダクトオーナー



コンタクトセンターBPO・放送・金融業界での業務自動化・顧客の声活用など
DX推進・AI活用の経験を経て2018年にレトリバにJoin。
分析AI YOSHINA、生成AIチャットボットYOSHINAサーチのサービスを立ち上げ。
導入コンサル、社内展開からお悩み相談まで何でもご相談ください！

本日のお題

- 01 コールセンターの現状
- 02 生成AIエージェントとは
- 03 オペレーター雇用に対する生成AIエージェントの活用
- 04 生成AIエージェントによって解決できる未来



本日のお題

- 01 コールセンターの現状
- 02 生成AIエージェントとは
- 03 オペレーター雇用に対する生成AIエージェントの活用
- 04 生成AIエージェントによって解決できる未来



1.コールセンターの現状

アンケートを実施してみました

Q1.現在、高齢者をコールセンターの業務で雇用していますか？

Q2.スタッフ全体に占める高齢者の割合はどの程度ですか？

Q3.新規で高齢者枠の人材を採用されていますか？

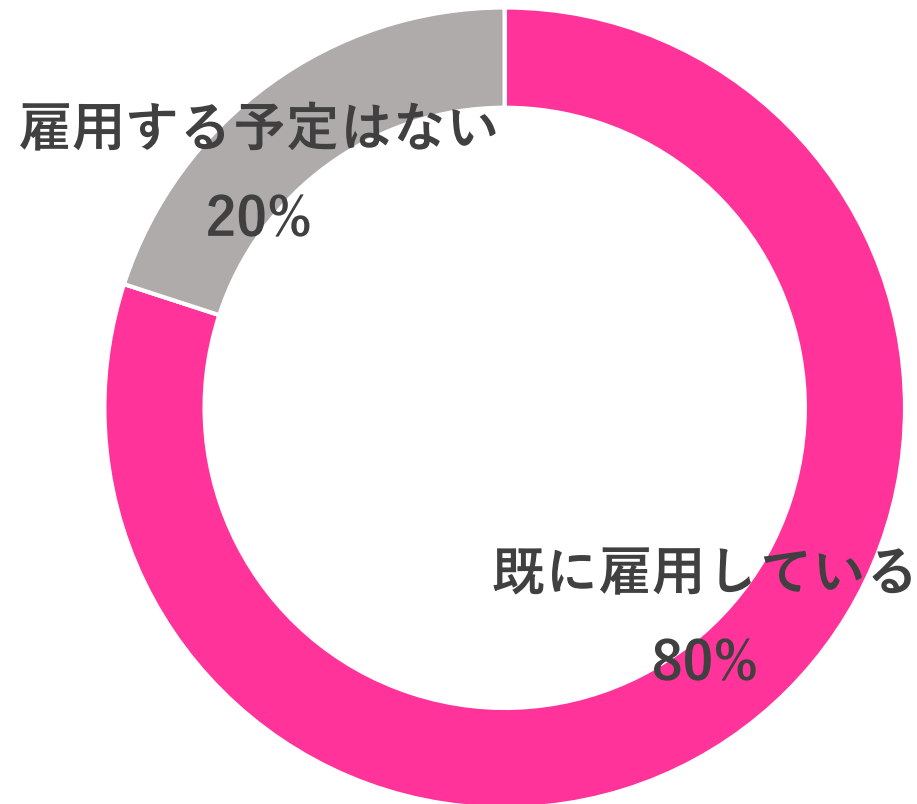
Q4.高齢者スタッフの雇用形態はどのようなものですか？

Q5.高齢者スタッフの継続雇用と新規採用の割合はどのくらいですか？

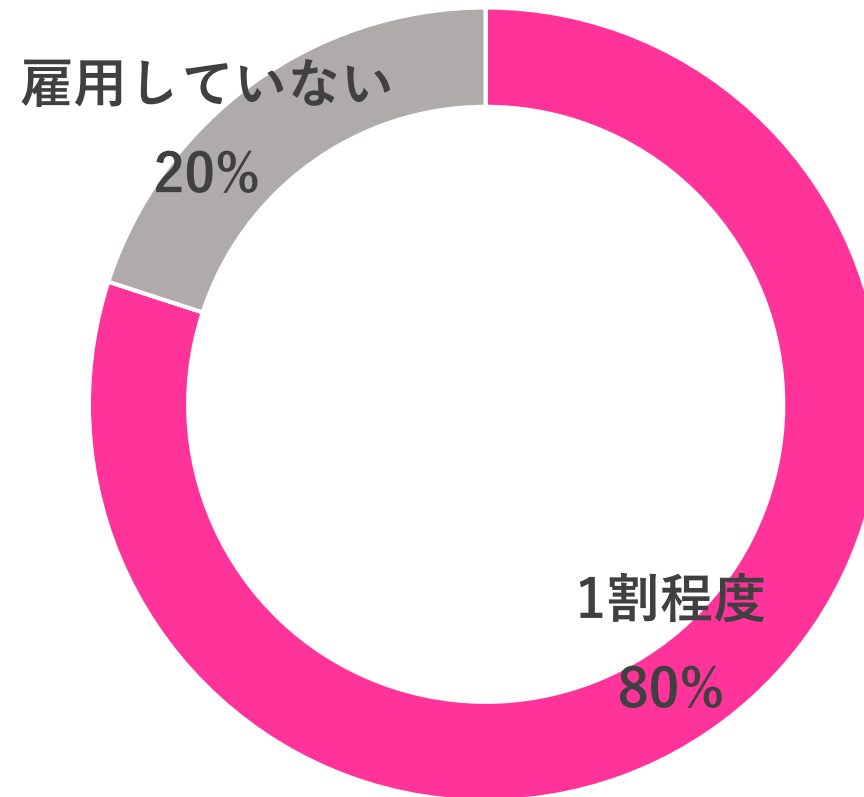
Q6.高齢者雇用に関して、どのような課題を感じていますか？

Q7.高齢者雇用の観点で、生成AIエージェント導入のハードルになりそうな要素はありますか？

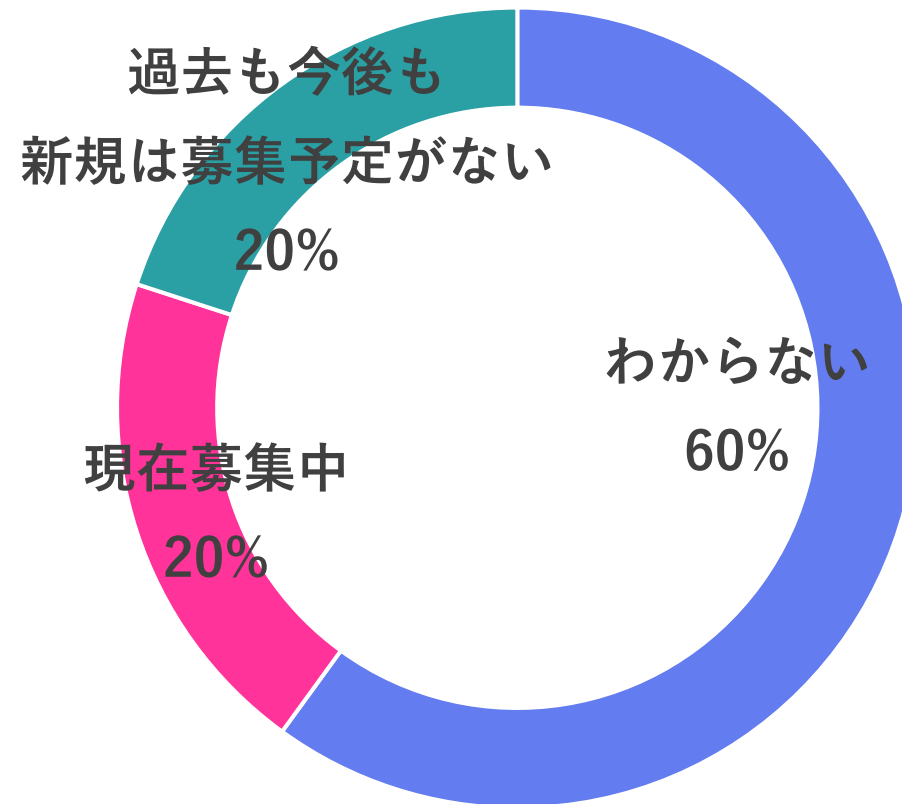
Q1.現在、高齢者をコールセンターの 業務で雇用していますか？



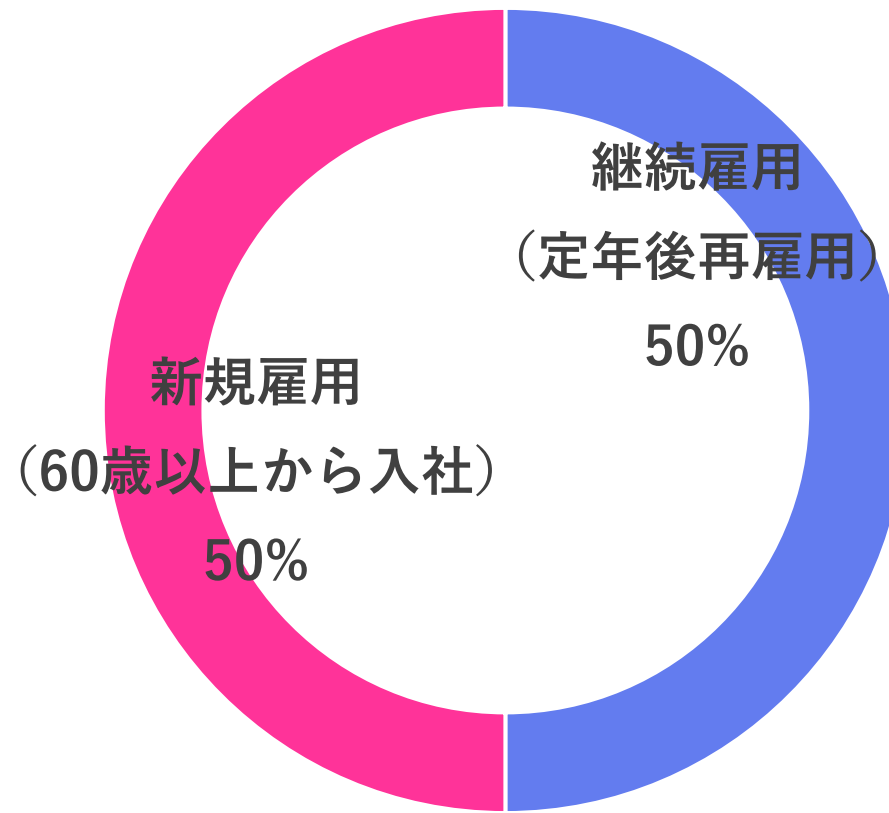
Q2.スタッフ全体に占める高齢者の割合はどの程度ですか？



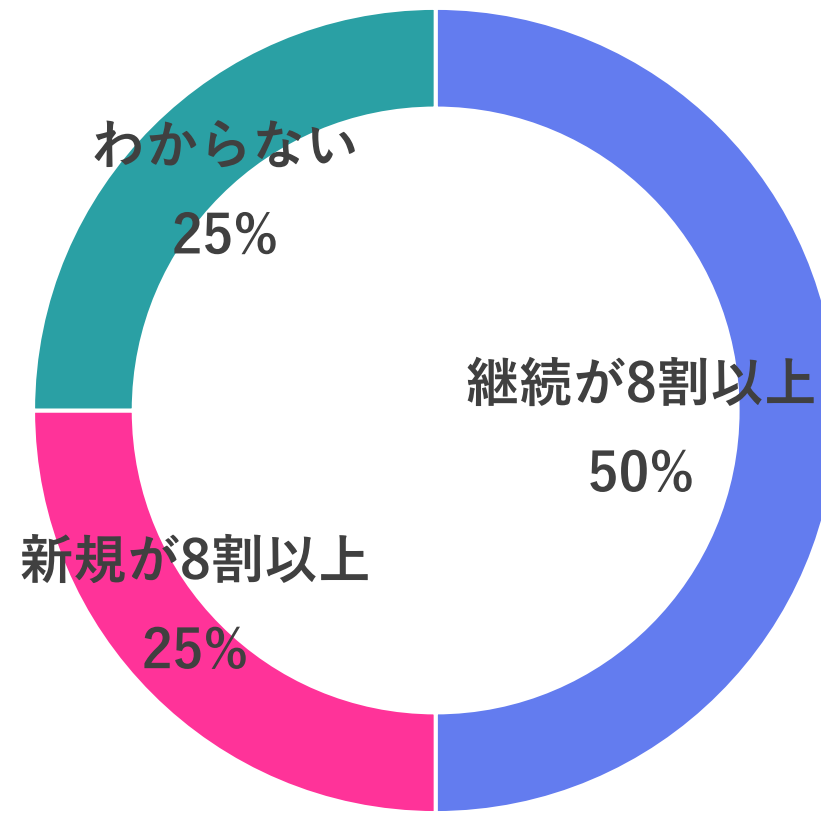
Q3.新規で高齢者枠の人材を 採用されていますか？



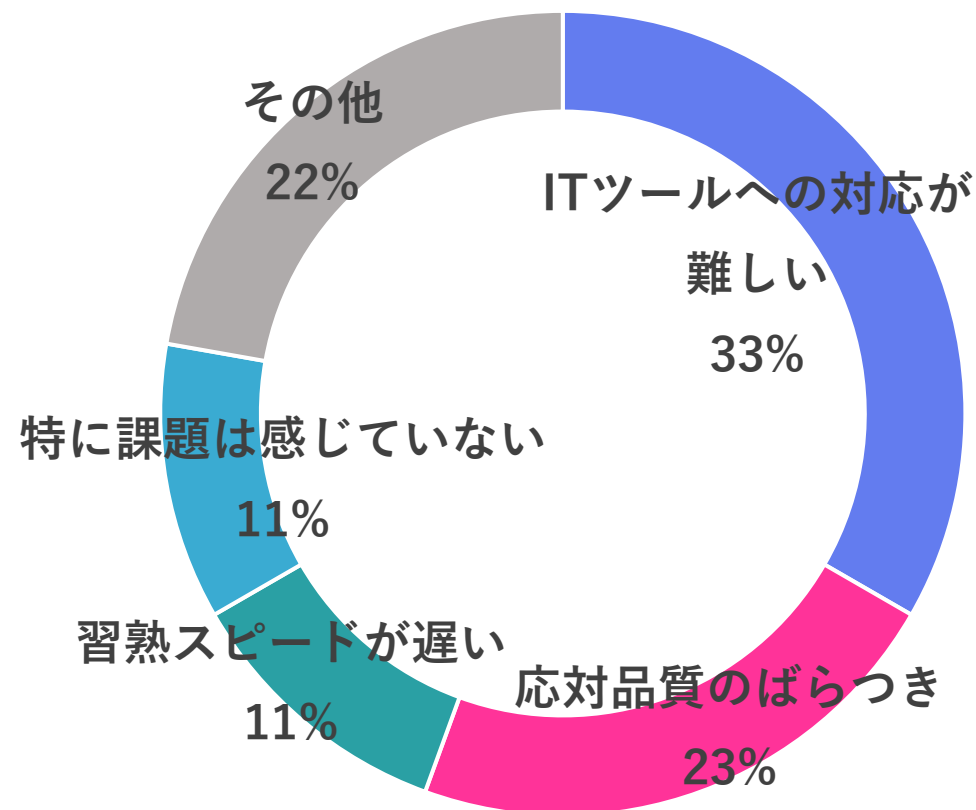
Q4.高齢者スタッフの雇用形態は どのようなものですか？



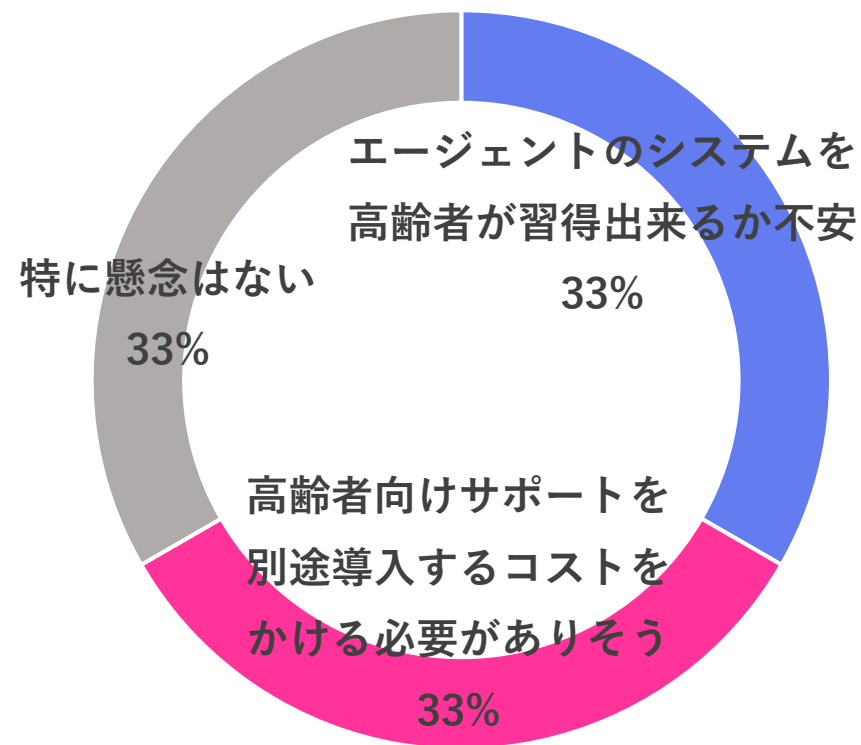
Q5.高齢者スタッフの継続雇用と 新規採用の割合はどのくらいですか？



Q6.高齢者雇用に関して、 どのような課題を感じていますか？



Q7.高齢者雇用の観点で、 生成AIエージェント導入のハードルに なりそうな要素はありますか？



高齢者雇用の課題

- ・ デジタル機器に不慣れ

基本操作に戸惑いがちで、初期立ち上がりが遅れやすい

- ・ 研修への時間的コスト

知識や操作が定着するまでに時間を要し、即戦力化が難しい

- ・ 応用的な操作のハードル

標準業務は対応できても、イレギュラー時の対応が負担になる

一方で… 高齢者雇用のメリット

- ・継続雇用なので、貴重な戦力となっている。
- ・蓄積された経験値を下の世代に伝承するためにも重要な存在。

(アンケートQ6に対する自由回答より抜粋)

高齢者雇用を成功させるには？

同じ高齢者でも、ノウハウを持って活躍しているセンターもあれば、うまく仕事ができないセンターもある

従来からある「ハイパフォーマー」と「ローパフォーマー」の課題と同じでは？

ではどうする？

センター全体の課題として、一人一人の

- ・業務効率化
- ・生産性アップ
- ・モチベーション向上 が必要



生成AIエージェントという選択肢

本日のお題

- 01 コールセンターの現状
- 02 生成AIエージェントとは
- 03 オペレーター雇用に対する生成AIエージェントの活用
- 04 生成AIエージェントによって解決できる未来



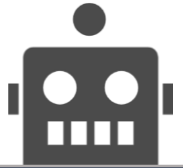
2. 生成AIエージェントとは

単なる自動応答システムではなく、
人間の意図を理解し、
自律的に学習・行動するAI

従来の生成AIとの違い

比較項目	従来の生成AI	生成AIエージェント
役割	指示に従ってタスクを実行	自律的に目標を達成
行動	人間からの具体的な指示が必要	行動計画を立案し、実行
目的	指示に従って出力	複雑の目標を達成するために行動
学習	与えられたデータセット内で学習	外部の情報を自律的に収集・分析 リアルタイムで学習・改善
具体例	テキスト生成や画像作成など	業務アシスト

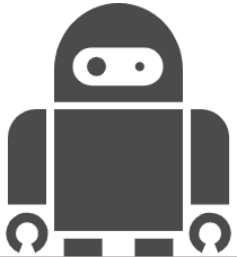
たとえば 「牛乳と卵が欲しい」 場合



従来の生成AI

「牛乳と卵ですね。わかりました。
現在地から最も近いスーパーマーケットの在庫情報はこちらになります。」

結果を出すための材料の提供



生成AIエージェント

「オッケー！ ネット注文しておくね！ 今日の午後17時に配達されるよ。」

自分で行動して結果を持ってきてくれる

コールセンターに置き換えると

オペレータの採用～育成まで

採用面接で適正を判断、採用可否を判定して採用。入社したら必要な導入研修やロープレをして、その内容をFBしつつデビュー判定。適正な現場にアサインしてくれて、現場に入ってから、応対サポートや評価FBをいい感じにしてくれる。

一貫してやってくれる
エージェントAIがあったら
めちゃくちゃうれしくないですか？

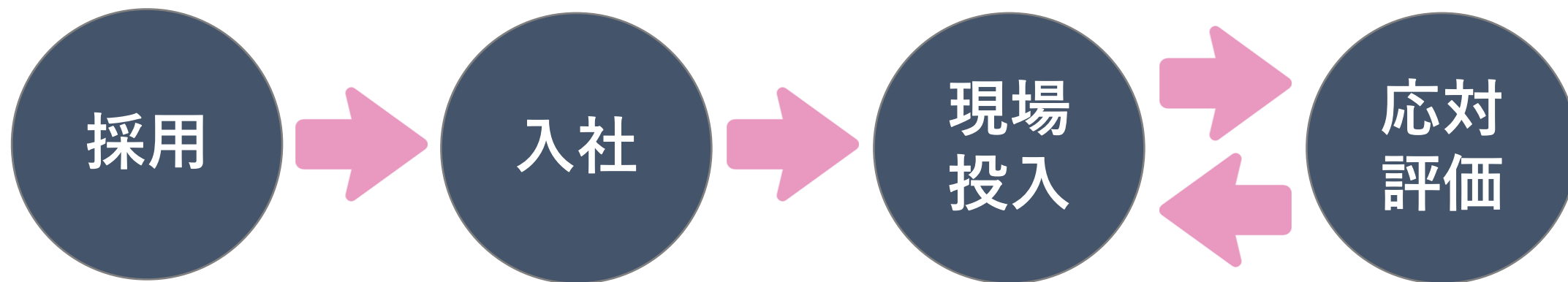
本日のお題

- 01 コールセンターの現状
- 02 生成AIエージェントとは
- 03 オペレーター雇用に対する生成AIエージェントの活用
- 04 生成AIエージェントによって解決できる未来



3. オペレーター雇用における 生成AIエージェントの活用

雇用から育成の流れ



大きな課題



これらの課題に対して
生成AIエージェントで何ができるか
見ていきましょう

採用

採用

Before

求人の作成



経歴書をもとに書類選考



応募者と面接日程の調整



面接対応とFB



二次面接者との日程調整



面接対応と最終選考



募集

選考

面接



採用

Before

求人の作成



経歴書をもとに書類選考



応募者と面接日程の調整



面接対応とFB



二次面接者との日程調整



面接対応と最終選考



募集

選考

面接



After

求人の作成



経歴書をもとに書類選考



応募者と面接日程の調整



面接対応とFB



二次面接者との日程調整

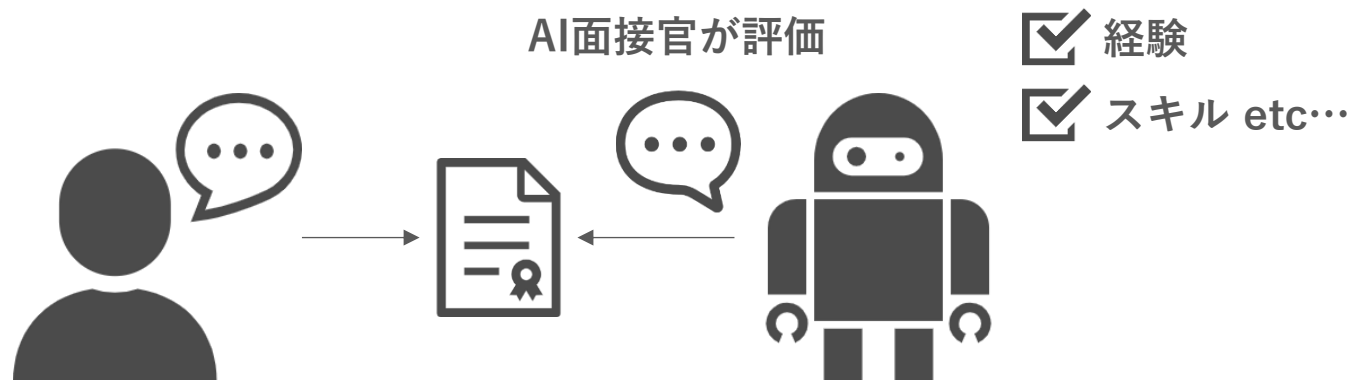


面接対応と最終選考



エージェントAIによる 書類選考

AIが担当者からヒアリングした求人情報をまとめ、
求職者の職務経歴書を一次評価

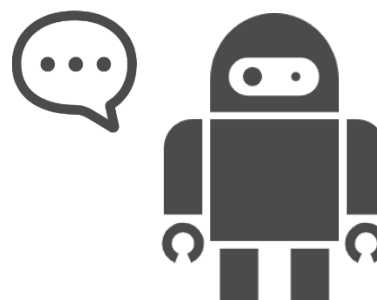


エージェントAIによる 自動面接

AIが応募者の経験や志向に合わせて質問を調整し、
潜在能力を引き出す



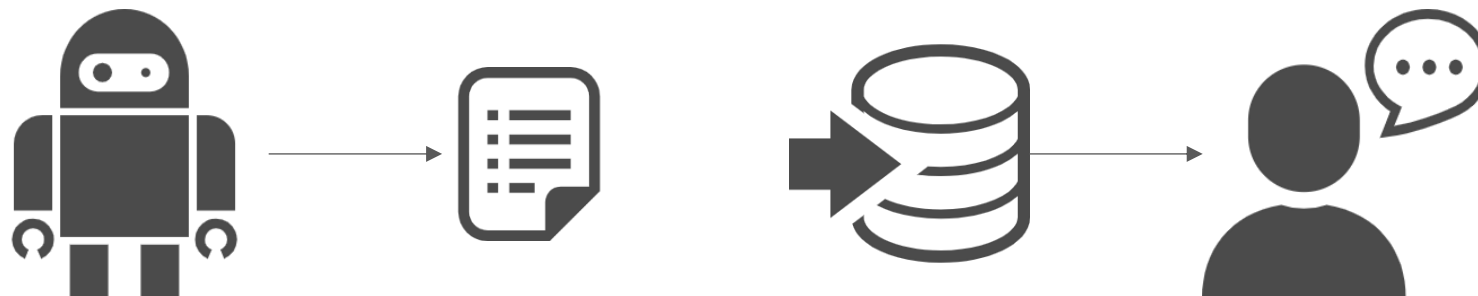
AI面接官が評価



- ☑ 読解力
- ☑ 言葉遣い
- ☑ 理解力 etc...

エージェントAIによる 一次選考の代行

面接結果の情報をまとめてATS（採用管理ツール）
に連携、合否判断が妥当であれば日程調整へ
これまで人間がやっていた1次選考が代行される



管理ツールへの連携・応募者への連絡

入社

入社

Before

入社手続き

マナーなど基礎研修

座学などの導入研修

導入用のロープレ研修

結果の分析、FB

結果からデビュー判定

配属先の選定



入社

研修

評価

配属

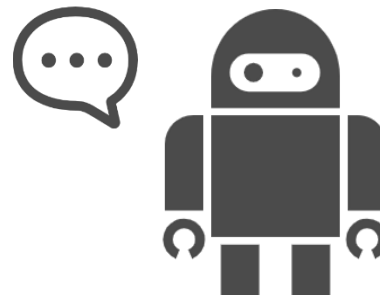
入社



導入研修

オペレータのデビュー用に対応エージェントが
導入研修用のロープレを実施

AIカスタマーがロープレ実施

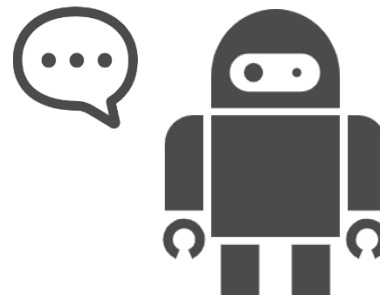


- ☑ 本人確認
- ☑ 言葉遣い
- ☑ 基本手続 etc...

カスタマイズされた ロープレ研修

個人の進捗や理解度に合わせて、
AIが最適な学習カリキュラムや練習問題を提供

AIカスタマーがロープレ実施



- ✓ 感情的なクレーム対応
- ✓ 上席要求への対応
- ✓ 保留時の対応 etc...

リアルタイム フィードバック

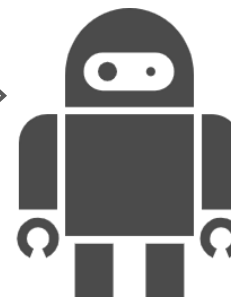
ロープレ中、AIが声のトーンや話し方の
改善点を即座にアドバイス、デビュー判定

AIエージェントがレビュー



オープニング・クロージング
は完璧でした！
保留する際にはお待たせする
時間を目安でお伝えするよう
にしましょう。

デビュー
OK!!



面接・研修結果から 適正な現場へのアサイン

経歴書や研修の結果を参考に
最もパフォーマンスを発揮できそうな現場を推奨



現場投入

現場投入

Before

対応内容のモニタリング



モニタリング

FB内容の作成



FB実施と再モニタリング



クレームなどの検知



リアルタイムでのサポート



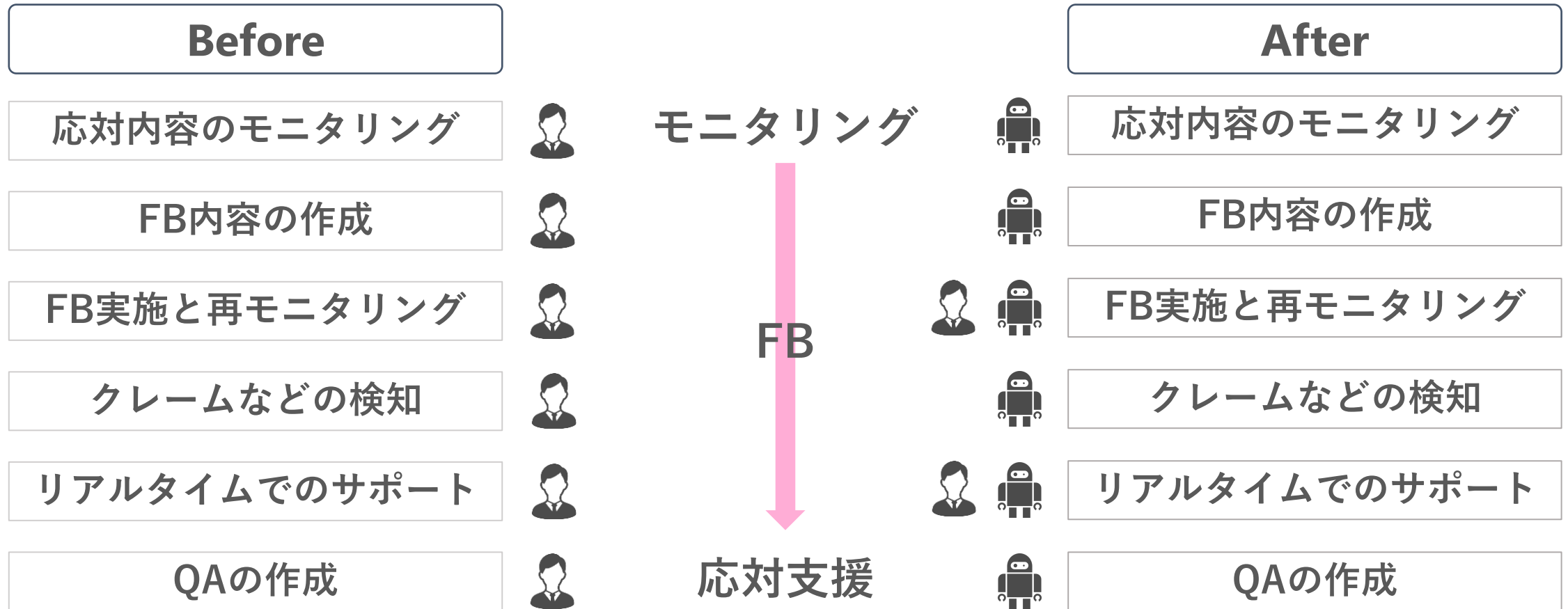
QAの作成



FB

対応支援

現場投入



AIアシスタント

顧客との会話内容をリアルタイムで分析し、
最適な回答候補や関連情報、FB内容をオペレーターの
画面に表示

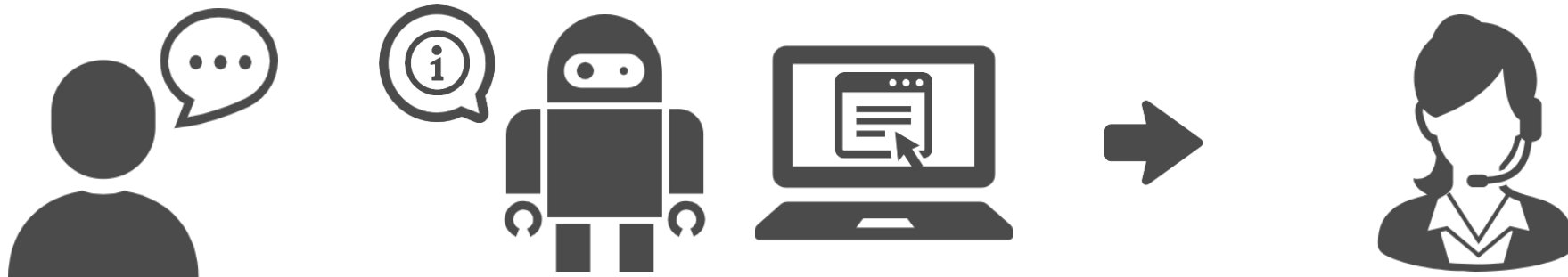
AIエージェントが応対サポート



一部処理の自動化

住所変更や決済処理など、定型的な手続きを
AIが自動で実行し、オペレーターは顧客対応に集中

定型処理はAIエージェントが代行



その他の顧客対応に集中

応対評価

応対評価

Before

応対評価期間の設定

応対内容のモニタリング

内容の評価・分析

改善点の整理・FB

スキルアップロープレ

ロープレ結果FB



定期評価

スキルアップ研修

ロープレ

結果FB



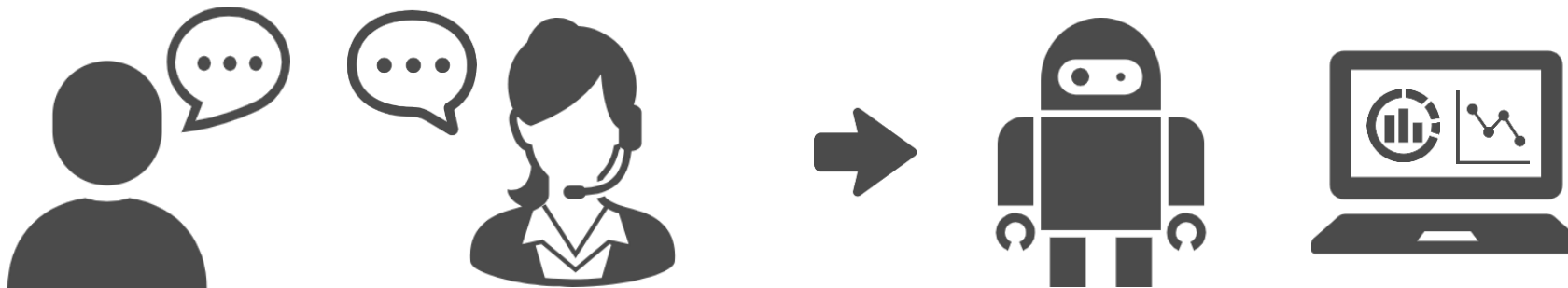
応対評価



応対品質の 客観的評価

応対履歴データを受け取り、
その情報をエージェントが分析・評価

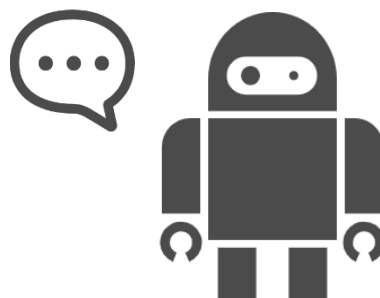
AIエージェントが応対内容を分析・評価



改善点の特定

評価結果からオペレータごとに必要なロープレを自動作成、
応対エージェントとしてオペレータがロープレして再評価

AIカスタマーがロープレ・再評価



- ☑ 改善ポイント1
- ☑ 改善ポイント2
- ☑ 改善ポイント3 etc...



さらに、、

応対のノウハウの可視化

■ 応対ノウハウの可視化、有効活用

応対内容から、ハイパフォーマンスなオペレーターの応対特徴をエージェントが把握しそれらをスキルアップ研修に反映することで、属人化しているノウハウを効果的に共有

■ モチベーションケア

モチベーション管理用のヒアリング項目を設定したエージェントが1on1を実施
会話結果から不安点や困り事などをまとめてSVに通知することで
離職やパフォーマンス低下の可能性を低減

本日のお題

- 01 コールセンターの現状
- 02 生成AIエージェントとは
- 03 オペレーター雇用に対する生成AIエージェントの活用
- 04 生成AIエージェントによって解決できる未来



4. 生成AIエージェントによって 解決できる未来

新卒・未経験者・高齢者の 早期戦力化

手厚いAIサポートで
短期間でのスキル習得を支援

汎用化ではなく個別カスタマイズへ

ハイブリッドワークの推進

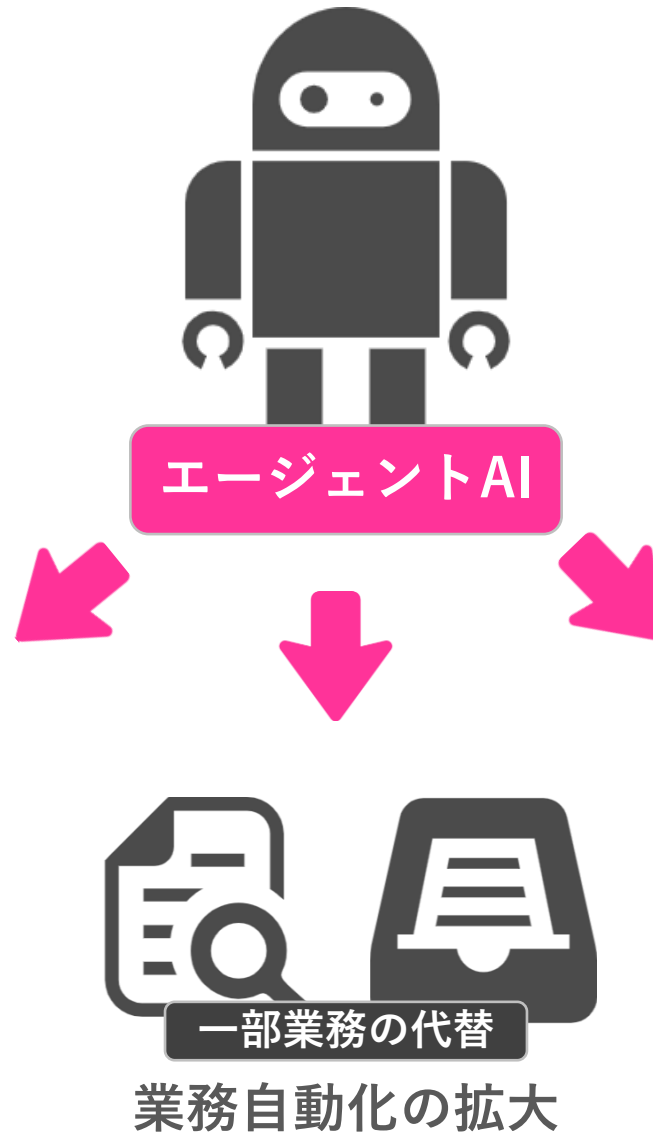
自宅での応対においても、
AIがオフィスと変わらないレベルの支援を提供し、
場所を選ばない働き方を実現

特定業務の自動化

問合せ内容の振り分け、一次受付、
予約確認といった単純業務をフローとしてAI化が
より進化
オペレータはより専門的な対応に注力



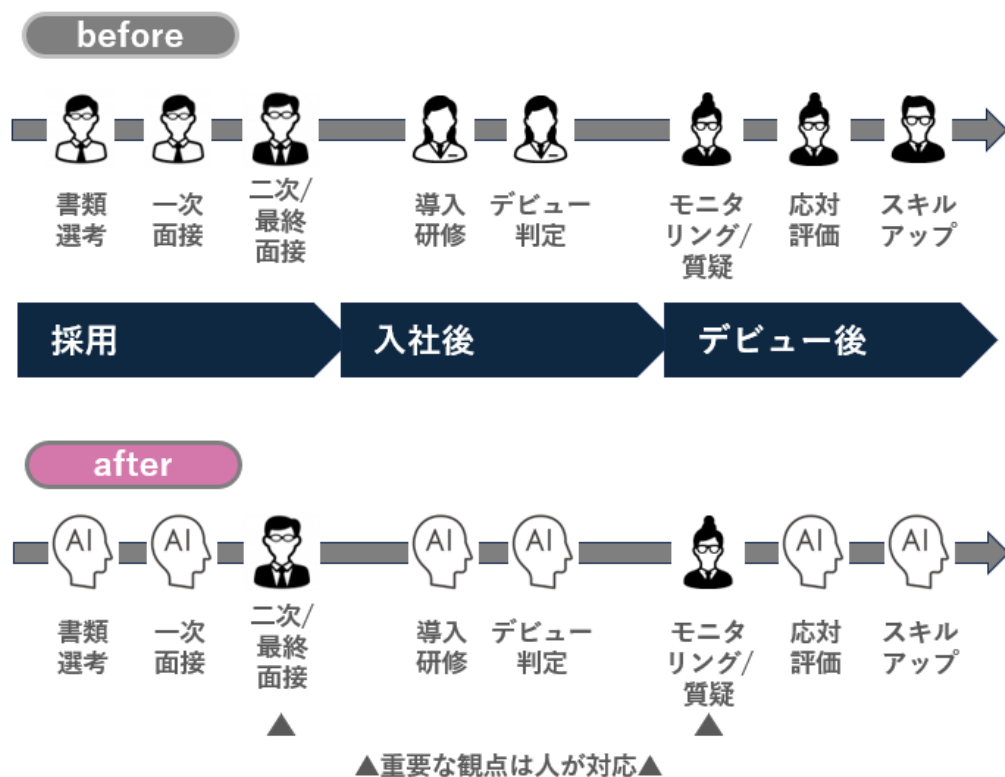
どんなメンバーに対しても
エージェントAIによるサポートで
早期戦力化を実現



ハイブリッドワーク
場所を問わず
現場と同等の支援

当社の取組範疇のご紹介

YOSHINA×AIエージェントによって、コールセンターにおける採用～育成業務を再定義するプロダクトを企画中です。



人が実施→AIエージェントで
PDCAを自動化



Plan：採用要件や応対実績の自動分析から
自動評価設計・自動ロープレ作成
DO：AIエージェントによるロープレや研修の
自動実施
Check：面談結果や応対結果の自動評価
Action：対策・重点施策の自動立案



一緒に「生成AI」活用しませんか？



<https://yoshina.io/>

株式会社レトリバ AI事業部
YOSHINAグループ
問合せ：yoshina-sales@retrieva.jp

