

2026年7月27日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン

(コード：3842 東証スタンダード・名証メイン)



ネクストジェン、オプテージ提供のAIコンタクトセンターソリューション

「Enour CallAssistant」の取り扱いを開始

～ 人手不足に悩むコンタクトセンターの業務効率化と応対品質向上を支援 ～

株式会社ネクストジェン（本社：東京都港区、代表取締役社長 執行役員 CEO：大西 新二 以下、当社）は、株式会社オプテージ（以下、オプテージ）が提供するAIコンタクトセンターソリューション『クラウド型オペレーター支援サービス「Enour CallAssistant^{※1}（エナー コールアシスタント）」』の販売代理店契約を締結したことを発表いたします。

オプテージが提供する「Enour CallAssistant」の取り扱いを開始

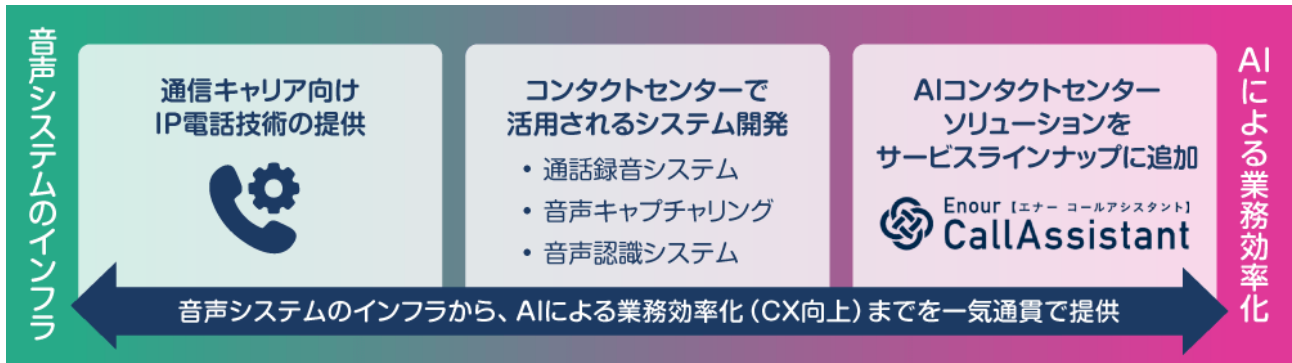


「Enour CallAssistant」には、すでに当社が提供する音声キャプチャリング・システム「LA-6000^{※2}」などの技術が採用されています。こうした技術連携を土台としてオプテージとのパートナーシップをさらに発展させるとともに、当社が提供するソリューション・ポートフォリオを拡充することを目的に、この度の契約を進める運びとなりました。

当社では創業当初の通信キャリア向けIP電話サービスの開発からはじまり、通話録音、音声キャプチャリング、音声認識とコンタクトセンターサービスに通ずる製品ラインナップの幅を広げてきました。今回AIコンタクトセンターソリューションである「Enour CallAssistant」をラインナップに追加することで、コンタクトセンターの「音声システムのインフラから、AIによる業務効率化（CX向上）」までを一気通貫で提供が可能になります。

こうしたサービス提供を通じ、当社が推進する「お客様の音声システムのDX推進支援」をより強力に具現化してまいります。（関連ページ：[企業情報：お客様のDX推進をご支援](#)）

<イメージ図>



■ 背景と課題解決への取り組み

現在、コンタクトセンター業界では慢性的な人手不足や高い離職率が課題となっており、業務効率化を目的としたAI（音声認識）技術の導入ニーズが急速に高まっています。

このような中、「Enour CallAssistant」にすでに採用されている「LA-6000」のほか、当社が提供しているクラウド通信基盤「U-cube CPaaS^{※3}」や各種ソリューションを組み合わせることで、コンタクトセンター業界が抱える課題解決を実現します。

当社では「Enour CallAssistant」および各種AIコンタクトセンターソリューションに連携する音声キャプチャリング、通話録音システムの3年間で販売規模を約25億円と見込んでおり、クラウド型サービスならではの安定した継続的な収益基盤を早期に確立してまいります。

※1 AIコンタクトセンターソリューション「Enour CallAssistant」とは

株式会社オプテージが提供している、音声認識を活用して電話応対業務を効率化・自動化するクラウド型コンタクトセンターソリューションです。多くのコンタクトセンターが課題にしている『「CX（カスタマーエクスペリエンス）向上」と「業務効率化」の両立』をコンセプトに、オプテージが運営する自社コンタクトセンターでの取組みを元に、サービス開発を行いました。

電話音声のリアルタイムテキスト化を活用して応対支援を行うことで、お客様満足度の向上を推進します。音声聴取のほか音声テキスト化の視覚的確認ができるため、内容把握や分析業務の時間短縮につながります。（[詳しくはこちら](#)）

※2 音声キャプチャリング・システム LA-6000について

当社が提供する本ソフトウェアは、通話録音装置としての基本機能に加え、録音した音声データをAIサービスなどの外部システムへリアルタイムに橋渡しする「音声キャプチャリング（音声取り込み）」システムとしての側面を兼ね備えています。音声データの活用ニーズが高まる中、既存のCTIシステムや多様なAIサービスとの連携実績を拡大しています。（[詳しくはこちら](#)）

※3 クラウド通信基盤「U-cube CPaaS」

当社が提供するクラウドのコミュニケーション API プラットフォーム（CPaaS）です。

音声通話、メッセージング（SMS/チャット）、ビデオなどのコミュニケーション機能を持ったシステムやアプリケーションが開発できます。もちろん既存システムへの組み込みも可能なので、機能の追加・連携が簡単に行えます。

（[詳しくはこちら](#)）

■「Enour CallAssistant」の特長と優位性

現場の声を反映	自社運用のノウハウを凝縮した、使いやすい画面構成と機能
高度なセキュリティ	シングルテナント方式でのサービスを提供（閉域接続での提供も可能。条件によってはお客様の環境での構築提案も可能）
継続的AI機能の進化	各種AI機能のアップデートを継続的に行い、常にブラッシュアップされたサービス提供が可能

主な導入メリット

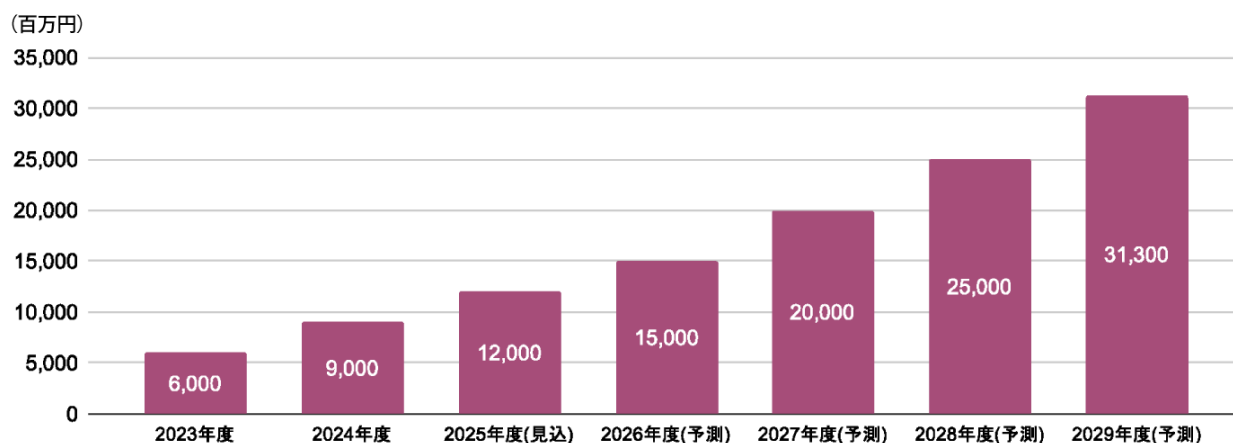
オペレーター の負担軽減	FAQの自動提示や知識補助、応対後の自動要約機能により、応対記録の作業負担を軽減。お客様の満足度を高める応対への集中につながります。
管理業務の高度化	- オペレーターの早期戦力化を促し、離職防止による安定したセンター運営を実現。 - 早期での状況把握が容易になり、トラブルの芽を早期に摘み取る迅速なフォローが可能になります。 - 全通話のテキスト化データに基づき、顧客ニーズや傾向の迅速な分析を行えます。

<Enour CallAssistant 利用イメージ図>



■ 市場動向 ～コンタクトセンター業界が直面する課題とAI活用の必要性～

コンタクトセンターサービス事業者が提供するAIサービスの国内市場規模においては今後も高い成長が見込まれており、2023年度から2029年度までの年平均成長率（CAGR）は31.7%で推移し、2029年度の同市場規模は313億円に達すると予測されています。



※事業者売上ベース

出典：[株式会社矢野経済研究所「コールセンターサービス事業者が提供するAIサービス市場の調査（2026年）」（2026年5月29日発表）](#)

コンタクトセンター業界では以前から「自己解決チャネルだけで解決率が向上しない」「コンタクトセンターの採用難」といった課題を抱えていますが、同時に電話応対者に求められるスキルや業務効率化の要請も高まっており、労働集約以外の解決手段が求められています。音声認識の導入は一巡したものの、アーリーアダプター群のリプレイスや未導入企業の固有課題など、市場の導入検討ニーズは依然として強いと考えています。

■ 今後の展開

オプテージが展開する優れたAIコンタクトセンターソリューション「Enour CallAssistant」と、当社が長年培ってきた音声通信技術やシステム構築力、音声AIシステムを融合させることで、お客様の課題に寄り添った最適なソリューションを両社で協力して展開していきます。

今後も当社ではグローバルスタンダードの高い技術力を武器に販売チャネルをフルに活用し、お客様の課題解決やビジネスの成長を支援するとともに、コンタクトセンター市場のDX化を推進し、両社の持続的なビジネス拡大と市場競争力の強化を共に目指していきます。

【ネクストジェンについて】

当社は2001年に創業、電話通信網にIP（Internet Protocol）技術を持ち込むことで、専用設備をソフトウェア化する画期的なイノベーション、通信価格の劇的な低下につながる技術革新をリードしてきました。

いわば、日本の音声コミュニケーション・ネットワークを変革してきた真のパイオニア企業です。

当社が提供するソフトウェアやサービス、システムは、日本の4大通信キャリアに採用され、その技術を基盤に開発された一般企業向け商材は、官公庁始め多くの大企業、コンタクトセンターなどで活用されています。採用の理由は、海外を含む多様なネットワークとの接続実績に基づく信頼性、安定した通信品質にあります。これまで蓄積した技術・ノウハウを基に、ひとつは音声通信に関する幅広いソフトウェアやサービス、システムを提供する事業を行っています。

例えば、クラウド PBXサービス（内線電話交換システムのソフトウェア化・クラウド化）、音声収録とAIによる音声認識システム、CPaaS（多様なコミュニケーション手段のプラットフォーム・サービス）を活用したDXソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供などです。

もうひとつの事業としては、今後さらにニーズが高まるであろう企業業務アプリケーションのクラウド化をサポートするクラウドDX事業、例えば、通信事業者が必要とする複雑な課金システムのローコードクラウド化や業務のコンサルティングを含めたシステムのクラウド化支援サービスなど、当社のクラウドサービスの提供を通して得られた技術・ノウハウを活用した顧客のクラウドリフトやシフトの支援サービスの事業化を進めています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン

Business Enabling 本部Growth Strategy & Talent Acquisition部（GT部）

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>