2026 年 11 月 4 日
丸紅 I-DIGIO ホールディングス株式会社

# AI を活用して CX を向上させる「Zoom Contact Center」の取り扱い開始

丸紅 I-DIGIO グループ、流通・産業ソリューションセグメント（セグメント CEO：吉原 和彦）の丸紅情報システムズ株式会社（代表取締役：佐藤 由浩　以下、MSYS）は、Zoom Communications, Inc.が提供するクラウド型コンタクトセンターソリューション「Zoom Contact Center」の取り扱いを開始します。

近年、コンタクトセンターの顧客接点は電話だけでなく、チャット、メール、Web フォーム、ビデオ会議、SNS など多様化しており、「マルチチャネルで一貫した顧客体験」と「オペレーションの効率化・省人化」の両立が求められています。また、在宅勤務を含むハイブリッドワーク環境の定着により、拠点を問わず安定して運用できるクラウド型コンタクトセンター基盤の重要性が一層高まっています。

Zoom Contact Center は、音声通話・チャット・ビデオ・Web を統合管理できるクラウド型コンタクトセンターソリューションです。オペレーター画面と管理画面がシンプルに設計され、スキルベースルーティングや IVR、リアルタイムモニタリング、レポーティングなど、コンタクトセンター運営に必要な機能をクラウドサービスとして提供します。既存の Zoom Meetings および Zoom Phone との連携により、コンタクトセンターと社内コミュニケーションをシームレスにつなぎ、スピーディーな問題解決と高品質な顧客体験の実現に貢献します。

また、AI 活用の面では、Zoom Virtual Agent によって音声・チャットを問わず 24 時間 365 日体制で顧客からの問い合わせに対応し、定型質問や手続きの大部分を自動化します。その結果、オペレーターは単純な問い合わせ対応から解放され、顧客満足度向上、複雑な課題解決、高付加価値なコンサルティング、顧客との関係構築といった、人にしかできない業務へ集中できるようになります。今後、AI が単純な問い合わせ回答だけではなく、顧客意図の理解、過去の会話履歴分析、次に必要な行動の予測、最適な担当者へ振り分け、応対内容の自動要約、ナレッジのリアルタイム提示などを行うことで、顧客満足度（CX）と従業員体験（EX）の双方を向上させる予定です。

丸紅 I-DIGIO グループは、コンタクトセンターシステムの導入・運用で培ったノウハウと、ネットワーク・セキュリティ・デバイス調達・全国サポート体制を組み合わせることで、お客さまのコンタクトセンターDX をワンストップで支援する体制を整えました。Zoom Contact Center の提供を通じて、インバウンド／アウトバウンド双方の業務を行うコンタクトセンター、社内ヘルプデスク、営業窓口など、さまざまな顧客接点の高度化を支援します。また、AI を使いこなすことでコンタクトセンターを「問い合わせに対応する場所」から「顧客体験を創出する場所」へ進化させることを提案します。

製品サイト：https://www.marubeni-idigio.com/product/zoomcx/

【丸紅 I-DIGIO グループについて】
丸紅 I-DIGIO グループは、丸紅株式会社の ICT 領域における事業会社グループとして、以下の 4 事業セグメントに注力し、商社の強みである幅広い顧客基盤とネットワークを生かした成長戦略を推進しています。

製造ソリューションセグメント：製造業向けソリューション
流通・産業ソリューションセグメント：システム開発およびコンタクトセンターソリューション
デジタルソリューションセグメント：ネットワーク・ストレージ・クラウド・セキュリティ領域のソリューション
アドバンストインテグレーションセグメント：IT 基盤領域の設計・構築・運用
ホームページ: https://www.marubeni-idigio.com/

＜お問い合わせ先（プレス関係者窓口）＞
丸紅 I-DIGIO ホールディングス株式会社
コーポレートセグメント　コーポレート改革推進本部
マーケティング＆コミュニケーション部　広報課
〒112-0004 東京都文京区後楽 2 丁目 6 番 1 号 住友不動産飯田橋ファーストタワー
電話：03-4243-4040

＜製品に関するお問い合わせ＞
丸紅 I-DIGIO グループ　流通・産業ソリューションセグメント
エンタープライズソリューション事業本部　営業第一部
電話：03-4243-4310

*文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。
*ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。