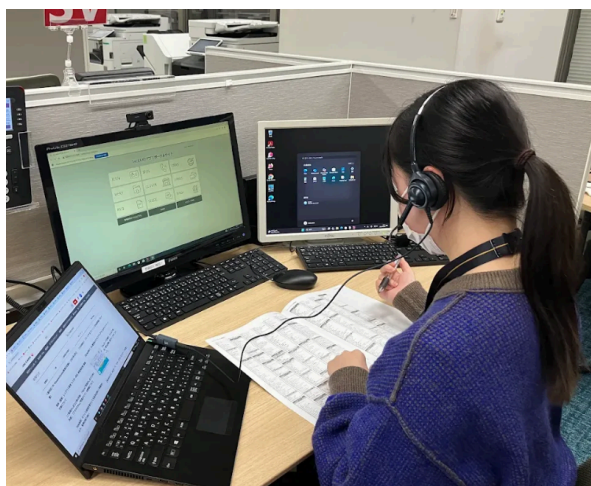


(共同リリース)

2026年4月15日  
 日本航空株式会社  
 株式会社ジャルカード  
 Gen-AX株式会社

## **JALカード、自律型AIオペレーター「X-Ghost」を導入** ～9割を超えるAI完結の正答率により、顧客体験向上と業務効率化を実現～

日本航空株式会社(東京都品川区、代表取締役社長 グループCEO:鳥取 三津子、以下「JAL」)、株式会社ジャルカード(東京都品川区、代表取締役社長:西畑 智博、以下「JALカード」)、Gen-AX株式会社(ジェナックス、東京都港区、代表取締役社長 CEO:砂金 信一郎、以下「Gen-AX」)の3社は、JALカードのコンタクトセンターにGen-AXが開発した自律型AIオペレーター「X-Ghost(クロスゴースト)」を、2026年4月15日より導入しました。導入前の検証では、AI完結の正答率が9割超を達成しており、本格導入により顧客体験の向上と業務効率化の両立を実現します。



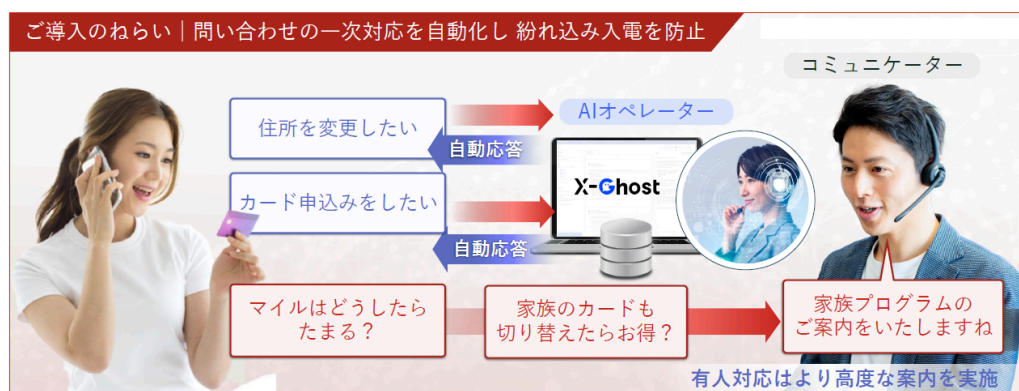
# X-Ghost

### ■「X-Ghost」導入の背景

JALは「JALグループ経営ビジョン2035」において、社員体験価値(EX)の向上を掲げています。AIをパートナーにすることでさらに働きがいのある環境づくりを促進し、業務効率化により生まれた時間を「人ならではの価値創造業務」に集中させることで、さらなる顧客体験価値(CX)の向上も併せて実現します。

近年、JALカードのコンタクトセンターでは、カードの利用に関するお問い合わせが多様化・高度化し、対応件数の増加に伴いオペレーター業務負荷の増大が課題でした。特に従来のIVR(自動音声ガイダンス)では、目的の窓口にとどり着くまでに時間がかかることや、一度で適切な窓口へつなげられず不要な転送が発生するなどの課題があり、顧客体験の向上と業務効率化の両立が求められていました。

こうした課題を解決するため、対話型の自律型AIオペレーター「X-Ghost」を導入し、的確なヒアリングと振り分けにより、問い合わせ先を誤った入電の抑止を実現します。



### ■「X-Ghost」が提供する機能

「X-Ghost」は、Speech-to-Speechモデル(音声を一度テキストに変換することなく、音声のまま理解・生成を行うAI技術)の活用により、従来方式の課題であった情報欠損やレイテンシー(応答遅延)を抑え、人間らしい自然な対話を実現します。モニタリングAIによるリスク判定やガードレール制御(不適切回答の抑制)で安全性を担保し、会話文脈に応じた社内のAPI連携(社内システムやデータベースと接続し、情報の参照や更新を行う仕組み)に対応します。

JALカードでの本格導入に先立った検証では、

- ・AI完結の正答率:9割以上
- ・コミュニケーター接続の成功率:9割以上
- ・コンプライアンスの遵守率:基準をクリア

という高い評価を得て一部回線での導入を開始しました。

### ■「X-Ghost」の導入効果

AIと人の最適な役割分担により、継続的な品質向上を目指します。

- ・適切な一次振り分けにより、紛れ込み入電の抑止
- ・従来のメニュー操作型IVRに代わって対話によるスムーズな動線を提供し、顧客体験を向上
- ・自律型AIオペレーターが対応できる範囲は回答し、より高度な対応が求められる内容に人的リソースを集中

JALグループは、デジタルで世界をつなぎ新たな価値創造を実現することで、あらゆるシーン・サービスで一貫した顧客体験の提供を目指してまいります。Gen-AXは高精度なAI技術力や安定したシステム基盤、継続的な運用支援体制が評価されており、単なるツール導入にとどまらず運用改善まで伴走するパートナーとして、今後もさらなる高度化を推進してまいります。

以上