

報道関係者各位
プレスリリース

2026 年 7 月 27 日
株式会社エル・ティー・エス

LTS、コンタクトセンター／BPO 領域で FDE サービスを本格展開

戦略立案から AI 実装までを融合した生成 AI 時代の新たなコンサルティング

株式会社エル・ティー・エス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：樺島 弘明、以下 LTS）は 7 月から、生成 AI 時代の新たなコンサルティングサービスモデル「Forward Deployed Engineering（FDE）」を本格展開します。生成 AI の活用効果が高く、業務変革ニーズが急速に高まるコンタクトセンター／BPO 領域を対象とし、戦略コンサルタントと AI・ソフトウェアエンジニアが単一チームとなり、構想策定から本番実装・運用までを支援します。

コンタクトセンター／BPO 領域における FDE サービス

戦略と実装が循環し、価値を生み続ける。



戦略と実装が止まらず循環し、顧客接点業務の変革と継続的な価値創出を実現します。

対応品質向上

生産性向上

BPaaSへの転換

VOC起点の成長

CX高度化

FDE は、欧米の先進的 AI 企業を中心に広がっている、「業界課題を深く理解するコンサルタント」と「AI・ソフトウェアエンジニア」が単一チームとして顧客企業に入り込み、戦略策定から本番システムの実装・運用までを一体で担う支援モデルです。本サービスでは、生成 AI の導入支援や PoC（概念実証）にとどまらず、コンタクトセンター／BPO 業界に精通した戦略コンサルティングチームと業務コンサルティング、AI・データ活用、エンジニアリング、本番システム開発を担う専門チームが一体となり、構想策定から実装・定着まで伴走します。

■背景 「価値創出拠点」への転換

LTS は、コンタクトセンター／BPO を「コストセンター」ではなく、「企業の価値創出拠点」へ転換することが、生成

AI時代の競争力につながると考えています。コンタクトセンター／BPOは顧客の声が集まり、営業、商品開発、CX改善につながる企業の価値創出拠点です。また、生成AIの実装効果を最も発揮しやすい領域の一つです。オペレーター支援、通話・チャットの要約、VOC分析、ナレッジ活用、品質評価、教育、後続事務処理など、顧客接点業務を大きく変革する可能性が広がっています。

一方、人材不足や人件費の上昇に加え、応対品質の維持・向上、顧客接点の高度化、成果連動型BPOやBPaaS（Business Process as a Service）への転換など、多様な経営課題への対応が求められています。また、業務の複雑性や品質要件が高く、AIツールの導入だけでは成果につながりません。現場には顧客ごとの運用差異や例外処理、品質管理、エスカレーション、業界固有の業務要件など複雑な要素が存在し、それらを十分に理解しないままAIを導入してもPoCで止まる、現場に定着しない、期待した成果が得られないといったケースも少なくありません。

「戦略」から「実装」までを分断せずに推進するFDEサービスにより、こうした課題を解決します。さらに顧客接点から得られるデータを活用し営業、商品開発、CX改善へつなげる「価値創出拠点」への転換を図ることを目指します。

■LTSのFDEサービスの特徴



LTSのFDEサービスチーム（左から）

- ・ 亀本悠・戦略コンサルティング事業本部長
- ・ 松尾由香里・戦略コンサルティング事業本部 Strategy & Management Consulting 事業部
- ・ 舟山雄太・戦略コンサルティング事業本部 Data Lead 事業部
- ・ 坂内匠・戦略コンサルティング事業本部 Data Lead 事業部長

・業界知見

LTSはこれまで、コンタクトセンター・BPO事業者、ユーザー企業に対し事業戦略、業務改革、AI活用、BPOモデル変革、M&A・アライアンス、シェアードサービスセンター（SSC）構築、バックオフィス改革など幅広い支援を行ってきました。本サービスではこの業界知見を生かします。まず、戦略コンサルティングチームが経営課題や事業課題を整理し、変革すべき業務やKPI、プラットフォーム化すべき領域を定義します。

・業務変革設計

続いて業務コンサルタントが現場業務を可視化し、人が担う業務、AI が担う業務、データ活用によって高度化すべき業務を再設計します。

・AI 実装

さらに AI・データ・エンジニアリングチームが、AI エージェントや業務アプリケーション、データ連携基盤などを本番環境で稼働するシステムとして開発・実装し、運用定着まで支援します。戦略立案から実装までを単一チームで推進することで、経営成果につながる変革の実現を目指します。

■提供サービス

本サービスでは、以下のテーマを支援します。

- ✓ 戦略：事業・AI 活用戦略の策定
- ✓ 業務改革：AI 対応支援。品質管理の高度化。BPaaS への転換
- ✓ 実装：AI アプリ開発、データ基盤、共同プラットフォーム開発

■亀本悠（LTS 取締役、戦略コンサルティング事業本部長）のコメント

生成 AI は、企業の業務そのものを書き換える技術です。しかし、戦略がなければ AI は経営成果につながらず、業務への理解がなければ活用される仕組みにはなりません。また、業界構造やオペレーションへの深い知見がなければ、本質的な課題解決は困難です。本番コードを書き切る力がなければ、構想は成果に結びつきません。コンサルティング支援も戦略だけを描くだけでは、AI を導入するだけでは十分ではありません。

AI の実装には、経営課題と現場業務をともに理解することが重要です。LTS の FDE サービスの特徴は、「戦略」「業界知見」「実装力」を一体化して提供する点にあります。業界を理解する戦略コンサルタントと、AI・データ・エンジニアリング人材が一体となり、本番環境で稼働するシステムまで責任を持って提供することで、PoC で終わらない変革を実現します。

さらに、今後は FDE サービスを通じて、コンタクトセンター事業者、BPO 事業者、ユーザー企業、テクノロジーパートナーとの共創を推進し、AI 時代における新たな顧客接点モデルの構築を支援します。

LTS はこれまで、戦略コンサルティングと DX 実装の両輪で企業変革を支援してきました。その知見を発展させ、生成 AI 時代の新たな変革モデルとして FDE を展開します。また、コンタクトセンター/BPO 領域に深く向き合ってきた変革パートナーとして、FDE を日本に根付かせ、「AI を導入する企業」ではなく、「AI で事業を変革する企業」を増やしていきます。

【株式会社エル・ティー・エスについて】東京証券取引所 プライム市場（6560） URL：<https://lt-s.jp/>

株式会社エル・ティー・エスは、クライアントのビジネスアジリティ／変革実行能力を高める伴走型コンサルティングを主軸とした総合サービスを提供しています。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】LTS 広報担当 E-Mail：info@lt-s.jp