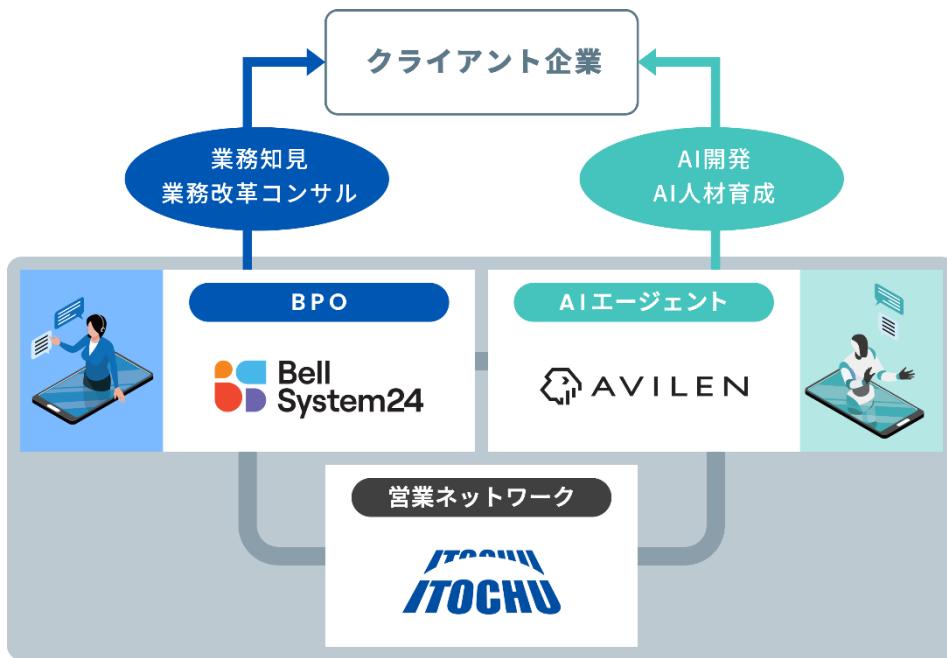


## AIを“成果”に変える企業へ - ベルシステム24、AVILEN、伊藤忠商事、 AIエージェント共創支援で業務提携契約を締結

～クライアント共創型で業務変革・AI実装・人材リスキリング・BPOまでを  
伴走支援するソリューションを提供開始～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、株式会社AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋 光太郎、以下：AVILEN）および伊藤忠商事株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 COO：石井 敬太、以下：伊藤忠商事）と業務提携契約（以下：本提携）を締結し、AIエージェントのオーダーメイド開発や実装、AI人材へのリスキリング、BPOを包括的に支援するソリューションを提供開始します。これにより、AIソリューションの導入や業務プロセスの断片的な支援に留まらない、企業ごとの業務プロセスや課題に応じた支援が可能になります。

現在、大手食品卸企業である株式会社日本アクセス様における請求処理業務で本ソリューションの検証を行っています。約1万社の取引先から届く請求書の読み取りから照合作業、システム登録といった業務フローの中で、まずは読み取り作業の自動化に向けて業務プロセスの再設計からAIエージェント開発を進めています。



### ■背景・目的

PwC Japanの「生成AIに関する実態調査（5カ国比較）\*1」によると、日本企業の生成AI導入率は過半数を超える一方、期待以上の成果を得られたと回答した企業は約1割に留まっています。要因としては、「必要なスキルを持った人材がいない」、「ノウハウがなく、どのように進めれば良いか、進め方がわからない」といった課題が上位を占めている状況です。

加えて、業界や企業規模、または企業独自の業務プロセスによって課題や導入障壁が異なるケースが多くあるため、単なるツール導入や一部の支援では成果創出に繋がりにくく、企業が抱える固有の課題やニーズに合わせた支援体制が求められています。

このような課題解決に向けて、当社と AVILEN、伊藤忠商事の3社により、企業のAI活用を“導入”から“成果”へと導くため本ソリューションの提供開始に至りました。

## ■本ソリューションについて

本ソリューションは、生成AIやAIエージェントを導入したい、導入したけれど成果につながらない、といった企業とのコラボレーション（共創）により、業務プロセス改革やAI活用、BPOなど各領域のプロフェッショナルが、クライアント企業と共同でプロジェクト体制を構築し、現場の課題を細やかにヒアリングしながら効率的・効果的なAIエージェント導入を実現します。

当社が有する業務プロセス変革のコンサルティング知見およびソリューション運用ノウハウと、AVILENの強みである約400名のエンジニア人材プールとAI開発力、伊藤忠の持つ企業のDXを支援するグループ企業ネットワークを結集し、四位一体となって経営と現場双方での成果創出に繋げていきます。

今後の目標としては、5年で200社への導入を目指します。

## ＜本ソリューションにおける各社の役割＞

営業戦略	業務コンサルティング	開発	BPO	人材リスクリキング
<b>営業アプローチ</b> <input checked="" type="checkbox"/> 伊藤忠商事グループ企業 <input checked="" type="checkbox"/> ベルシステム24取引先	<b>業務プロセス改革</b> <input checked="" type="checkbox"/> プロセス・フロー可視化 <input checked="" type="checkbox"/> ボトルネック特定  <b>AIシステム設計</b> <input checked="" type="checkbox"/> 導入設計、要求仕様設計 <input checked="" type="checkbox"/> AIとヒトの最適な配分	<b>AIシステムの開発</b> <input checked="" type="checkbox"/> カスタマイズ開発 <input checked="" type="checkbox"/> インプリメンテーション	<b>BPO</b>  <b>BPO</b> <input checked="" type="checkbox"/> 業務再設計・自動化 <input checked="" type="checkbox"/> 効率化・生産性向上  <b>AI運用</b> <input checked="" type="checkbox"/> アップグレード開発 <input checked="" type="checkbox"/> 保守・運用	<b>リスクリキング研修</b> <input checked="" type="checkbox"/> リテラシー向上研修 <input checked="" type="checkbox"/> スキル向上プログラム
 	 		 	

## ■本ソリューションの特長

### 1. オーダーメイド型のAIエージェント開発

当社の業務プロセス変革や実業務の知見を持つコンサルタントにより業務プロセスやフローを可視化し、ボトルネックとなっている課題を明確化します。ヒトとAIの最適な業務分担および配分を見極めた上で、AVILENが運営する、合格率6%以下の同社独自のテストに合格した優秀な人材400名から構成されるAI人材プール「AVILEN DS-Hub」も活用し、各クライアント企業の業務課題に特化したAIエージェントを設計・開発します。

## 2. AI 人材へのリスクリソース

AVILEN は、AI エンジニア資格試験「E 資格」のオンライン研修において 9 期連続で業界 No.1\*2 の実績を持っています。この研修ノウハウを基に、当社社員への AI スキル装着に加えて、クライアント企業の社員に向けた育成を行うことで、AI 導入後の定着化に向けたデジタル組織の開発を進めます。

## 3. 業務プロセス改革から BPO まで包括的に支援

当社や AVILEN のコンサルタントによって現状の業務プロセスを抜本的に見直し、AI エージェントを組み込んだ業務プロセスへ再構築します。加えて、実装後の業務運営やヒトでの対応が必要となる業務などを BPO として当社で対応します。

\*1 (参考) 生成 AI に関する実態調査 2025 春 5 カ国比較

<https://www.pwc.com/jp/ja/knowledge/thoughtleadership/2025/assets/pdf/generative-ai-survey2025.pdf>

\*2 「E 資格 2025#2」における JDLA の E 資格実績報告より。教育機関を除き、50 名以上が受験している JDLA 認定事業者の中での実績。

## ■今後の展望

今後は、本ソリューションの提供過程で培った様々な業界の共通ニーズに基づき、業界特化型および全業界汎用型の AI エージェント実装型 BPO モデルの開発を検討します。これにより、クライアント企業に対する付加価値の向上、持続可能なビジネスモデルの構築による競争力強化に貢献していきます。

### ■検証事例

#### <検証先>大手食品卸企業・株式会社日本アクセス様

日本アクセス様では、約 1 万社の取引先から形式やレイアウトが異なる請求書が届くため、請求書のペーパレス化や、目視での照合作業の属人化や生産性の改善が課題でした。そこで、請求書処理業務の効率化に向けた本ソリューションの検証を開始しました。



検証では、まず紙の請求書の内容を高い精度で読み取り、データ化を行うプロセスの自動化から進めています。当社と AVILEN のコンサルタントやエンジニアが連携し、業務プロセスの可視化から課題の特定、AI 活用領域の選定、AI 実装後の運用に合わせた業務再設計と標準化を実施。合わせて、AVILEN で提供する帳票処理 AI エージェント「帳ラク」をベースに、ページ分割等の特殊レイアウト、手書き・かすれ文字といった識別が難しい請求書にも対応し、エラー処理・改良開発を進めています。

AI エージェントの活用により、従来の AI-OCR では難しかった、「構造・レイアウトの認識」と「高精度な文字認識」が実現でき、またシステムへの登録までのプロセス全体の自動化が可能になります。今後は、本検証を起点に他間接業務も含めた検証を進め、業務プロセス全体の自動化を目指していきます。

## ■本提携に関するプロジェクトストーリー動画について

本提携に至った各社の狙いや今後目指す未来について、3社それぞれの担当者からのインタビューを基にまとめたプロジェクトストーリーとして動画を配信しています。

URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/company/movie/story/vol12.html>



## ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーカスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

### 本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報室

E-mail : [pr@bell24.co.jp](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199