

ベルシステム24、AVILENとAIエージェント実装型の BPOモデル構築を目的とした合併会社設立に関するお知らせ

～業務運用力とカスタマイズ型AIエージェント開発力の融合により、
バックオフィス業務の業務変革および効率化を実現～

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：梶原 浩、以下：当社）と、約 400 名の AI エンジニア人材プールと、カスタマイズ型の AI 開発力に強みを持つ株式会社 AVILEN（本社：東京都中央区、代表取締役：高橋 光太郎、以下：AVILEN）は、AI エージェントの実装型 BPO モデルの構築を目的とした合併会社（以下：新会社）の設立に合意しました。新会社は、2026 年 4 月の営業開始を予定しています。

新会社の設立により、当社は AI エージェントを業務プロセスに組み込んだ BPO 事業を本格化し、AI と人の融合により企業の業務変革を支援します。

■設立背景

生成 AI や AI エージェントの活用が急速に進む一方、多くの企業では「ノウハウ不足でどの業務で活用できるかわからない」「導入しても成果に繋がらない」といった課題が顕在化しています。また、実業務での成果を出すためには、業務の理解や個別ニーズに応じた実装支援が求められています。

当社は 2025 年 12 月に、AVILEN と伊藤忠商事株式会社の 3 社による業務提携を締結*し、AI エージェントのカスタマイズ開発から運用まで一気通貫でのサービス提供を進めてきました。

このたび、AVILEN の「開発」機能と当社グループの「運用」機能を一体化し、より機動的かつ高いコスト効率で、各企業の実務に適合した AI 活用を支援する体制を構築するため、両社の中心となる合併会社を設立する運びとなりました。

■主な事業内容

①DX コンサルティング

- ・ AI 実装に向けた業務プロセスの再設計、システム設計など

②カスタマイズ AI 開発

- ・ 個社毎の課題に合わせた、カスタマイズ型の AI 開発
- ・ 上記をベースにした特定の業界や業種に特化した SaaS サービス開発

③BPO サービス

- ・ AI モデルの精度維持・改善に向けた運用支援や AI チューニングなど

④教育サービス

- ・ AI リテラシー向上や実践スキルの定着に向けた教育コンテンツの提供

■今後の展望

今後、新会社と当社、AVILEN の強みとノウハウを活用することで、新たな AI エージェントの実装型 BPO サービスの開発を早期に進め、企業の競争力強化に貢献します。また、このような新たな AI プロジェクトの推進を通じて、当社内における AI 実装・運用に関わる専門スキルを持つ人材の育成を図ります。

新会社は、2030 年度末までに 200 社へのサービス提供を目指し、事業拡大を進めてまいります。

■新会社の概要

会社名	株式会社 BA Intelligence
代表者	代表取締役社長 鈴木 靖二 代表取締役副社長 高橋 光太郎
設立日	2026 年 3 月 17 日 (予定)
営業開始日	2026 年 4 月 1 日 (予定)
資本金	1.5 億円
株主	株式会社ベルシステム 24 ホールディングス (51%)、株式会社 AVILEN (49%)
事業内容	DX コンサルティング、AI 開発、BPO サービス、AI 人材育成
本社所在地	東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー6F (ベルシステム 24 ホールディングスの本社内)

* 業務提携について：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20251215/>

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」というパーパスのもと、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 / TEL：03-6896-6199