

ベルシステム24、経済産業省・NEDOが主催する 懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」で「HDI-Japan賞」を受賞

～生成AI分野の研究開発・社会実装の促進を目指す同プログラムにて、コンタクトセンター生成AI自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop」のKCSナレッジへのAI利用が高評価～

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、経済産業省および国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（NEDO）が主催する懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」において、当社開発中のコンタクトセンター生成AI自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop*」が、「HDI-Japan 賞」を受賞しましたので、お知らせいたします。



HDI-Japan 賞の表彰盾をいただきました

「GENIAC-PRIZE」は、生成AIサービスによる解決が望まれるテーマを対象とした懸賞金総額約8億円のNEDO懸賞金活用型プログラムです。さまざまな地域の多様な主体による開発・実証を促し、生成AIアプリケーションの利活用や社会実装の加速を目指しています。

HDIとは、1989年に米国で誕生し、サポートサービス分野で世界初となる国際認定資格制度を確立した、業界最大級のメンバーシップ団体です。日本における拠点HDI-Japanでは2006年から一般消費者による「顧客視点」での格付け調査を開始し、日本のサポート品質向上を牽引してきました。GENIAC-PRIZEの審査員でありHDI-Japan代表の山下辰巳氏が選出した「HDI-Japan賞」は、「顧客体験と従業員体験の向上に寄与し、顧客視点でビジネスに付加価値を与えられる取り組みであること」「多様な業界、業種に拡大できるカス

タマーサポートの取り組みであること」「AI ツール導入が主目的となり、本末転倒していないこと」が評価基準となっています。

当社は、グループ子会社の株式会社スカパー・カスタマーリレーションズにて実証を行った「Hybrid Operation Loop」について、顧客視点のサポートに不可欠な KCS（ナレッジ・センター・サービス）ナレッジの活用に AI を利用している点などが評価され、本受賞となりました。

KCS は、コンタクトセンターにおけるナレッジ管理の世界標準のフレームワークとして知られています。KCS により高い生産性の向上が図られますが、オペレーターが対応のたびにナレッジを作成・構造化・更新し続けるために、高い専門性と相当な時間・工数を求められることがあります。

こうした課題に対して、「Hybrid Operation Loop」に搭載された独自技術のひとつである「Knowledge Generator（ナレッジ・ジェネレーター）」は、生成 AI が通話録音データから KCS の構造に沿った高精度なナレッジを生成・蓄積します。オペレーターは通常の対応業務を行う中で、KCS フレームワークに基づいたナレッジマネジメントが実践される仕組みとなっています。

当社は、本受賞を通じて得られた知見と実証成果を活かし、「Hybrid Operation Loop」の機能拡充と実用化を加速していきます。ヒトと AI の強みを融合させた次世代コンタクトセンターの実現を通じて、企業の競争力強化と社会課題の解決に貢献してまいります。

* Hybrid Operation Loop（ハイブリッド オペレーション ループ）

回答の自動生成に特化した生成 AI と、ナレッジの自動生成に特化した生成 AI をプロセスに組み込むことで、対応の通話データからナレッジベースを自動生成する技術・仕組みを搭載したベルシステム 24 独自開発の自動化ソリューション。

詳細 URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20241128/>

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