

報道関係各位

2026年5月25日

株式会社ベルシステム 24

## 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」の第二弾、複雑な問い合わせにも的確に回答するAIチャットナビゲーター「Sherpy (仮称)」を提供開始

～第一弾の「Knowledge Generator」が生成したナレッジベースをもとに、AIが意図を診断して回答を導き、オペレーターの対応・顧客の自己解決を支援～

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、複雑な問い合わせにも的確に回答する AI チャットナビゲーター「Sherpy (シェルピー) (仮称)」を提供開始します。

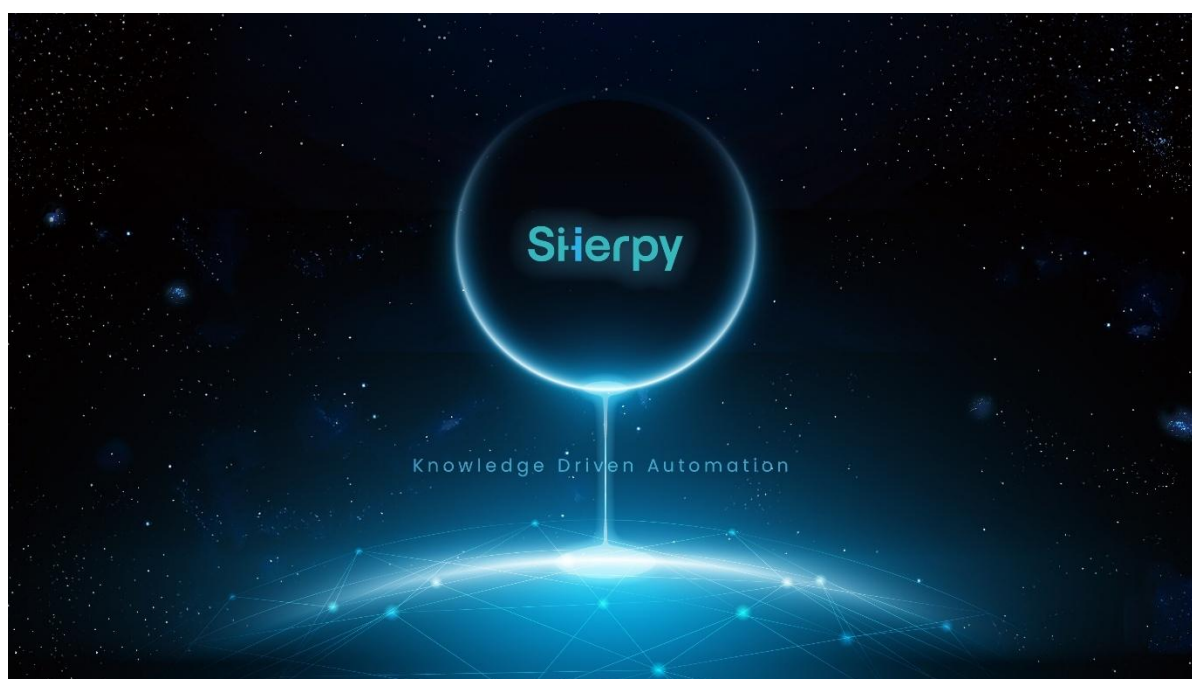
「Sherpy (仮称)」は、回答精度を向上させる技術である「Hybrid RAG\*1」を活用し、AI が利用者にチャット形式で自律的に意図を診断し、蓄積されたナレッジからの的確な回答を導き出します。コールセンターでの対応を通じて AI が強化され、複雑な問い合わせに対しても対応できるようになり、AI 単独では到達できなかった回答精度へと進化します。

当社は、オペレーターの対応を支援する「Sherpy for Operator (シェルピー・フォー・オペレーター) (仮称)」と、顧客の自己解決を支援する「Sherpy for Customer (シェルピー・フォー・カスタマー) (仮称)」の 2 モデルを展開し、コンタクトセンターにおけるオペレーターの業務の効率化と顧客の CX (顧客体験) 向上を同時に実現します。

本ソリューションは、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\*2」の第二弾として提供するものです。現在、大手生命保険会社・大手エネルギー会社などの複数社で実証実験を進めており、順次実装を開始します。

サービス URL :

[https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/data/hybrid-operation-loop/?utm\\_source=release&utm\\_medium=press](https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/data/hybrid-operation-loop/?utm_source=release&utm_medium=press)



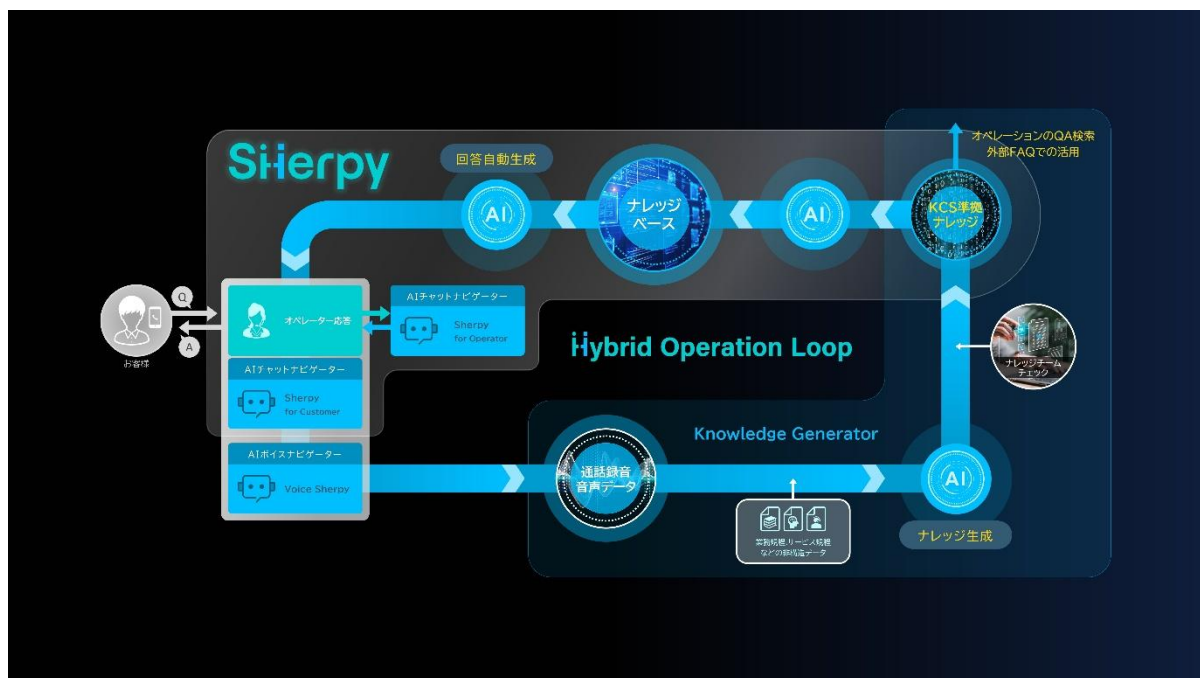
「Hybrid Operation Loop」の第二弾ソリューション「Sherpy (仮称)」

## ■背景

当社が運営する AI とヒトのハイブリッド型コンタクトセンターの構築を目指し、参画企業間での事例共有などを行うユーザー企業参画型プログラム「生成 AI Co-Creation Lab.」の活動を通じて、クライアント企業から「AI チャットボットを導入しても期待した精度が出ず、難しい問い合わせは結局人に頼ってしまう」などの声を数多くいただきました。

生成 AI で高精度な回答を自動化するには、FAQ やマニュアル、オペレーターの暗黙知といったコンタクトセンター内に散在するナレッジの集約が不可欠です。しかし、その集約には膨大なコストと時間がかかり、多くの企業で着手が進んでいないのが実情です。加えて、回答精度向上のために RAG（検索拡張生成）を導入しても、質問と回答の類似性に基づく検索では、複雑な意図を持つ問い合わせに対応しきれないという課題がありました。

こうした課題を解決するため、当社は「Hybrid Operation Loop」の第一弾ソリューションとして、「Knowledge Generator（ナレッジ・ジェネレーター）」を開発しました。これは、通話音声データから KCS<sup>\*3</sup> 準拠の高品質なナレッジを自動生成し、生成 AI が参照するナレッジベースの構築を実現するものです。続く第二弾ソリューションである「Sherpy（仮称）」は、このナレッジベースから複数の情報の関連性まで踏まえて回答を導き出す検索技術「Hybrid RAG」の活用により、複雑な問い合わせの自動化を実現します。



Hybrid Operation Loop における「Sherpy（仮称）」の範囲

## ■「Sherpy（仮称）」の特徴

「Sherpy（仮称）」という名称は、険しい山でも登山者を頂上まで安全に導く経験豊富なガイド「シェルパ」に由来します。複雑な問い合わせに対しても、高品質なナレッジベースをもとに、的確な回答という「頂上」へと確実に導く AI チャットナビゲーターです。

オペレーターが業務開始するまでに、教育担当者がオペレーターを研修や OJT を通じて育成するように、Hybrid Operation Loop も「Human-in-the-Loop（人間参加型の機械学習）」の概念のもと、ヒトが協働し

AI を育成することで、回答精度の高い AI へ成長します。「Sherpy (仮称)」の開発にあたっては、当社が保険・エネルギー・通信・金融など多岐にわたる業界のコンタクトセンター運用を通じて蓄積した業務知見を活用されています。例えば、「どのような問い合わせが高難度か」「現場のオペレーターがどの場面で判断に迷うか」という実務を熟知しているからこそ、AI の育成ができ、現場で使える AI チャットナビゲーターを提供できます。今回、以下の 2 つのモデルを開発しました。

## Sherpy for Operator (仮称) (オペレーター対応支援モデル)

応対中のオペレーターがテキストで質問すると、「Sherpy (仮称)」が Hybrid RAG を活用して質問の意図を診断し、ナレッジベースからの確かな回答候補・関連情報を迅速に提示します。高難度な問い合わせへの対応力を高めることで、応対品質の向上や処理時間の短縮につなげます。さらに、新オペレーターの研修期間の短縮や離職率の低下にも貢献します。

## Sherpy for Customer (仮称) (顧客自己解決支援モデル)

企業の Web サイトに AI チャットナビゲーターを設置します。顧客からの問い合わせに対し、ナレッジベースをもとに「Sherpy (仮称)」が応答します。従来の FAQ やシナリオ型チャットボットでは、「結局オペレーターにつないでください」となりがちだった複雑な問い合わせも「Sherpy (仮称)」なら 24 時間 365 日対応可能です。顧客が問題を自己解決できるようになることで、顧客満足度の向上とコンタクトセンターへの入電削減による業務効率化を実現します。



「Sherpy (仮称)」によるオペレーター支援と顧客自己解決支援のイメージ



Sherpy for Operator（仮称）の画面 UI

## ■今後の展望

当社は、「Sherpy（仮称）」の機能拡充を通じて回答精度をさらに高めるとともに、大手企業様との導入実績を重ね、2028年までに50社が実運用の予定です。さらに、第三弾ソリューションとして、音声によるAIの自動応答支援について開発に着手しています。顧客対応の完全自動化を見据えた「次世代コンタクトセンター」の実現を目指してまいります。

### \*1 Hybrid RAG（ハイブリッド ラグ）

RAG (Retrieval-Augmented Generation) とは、大規模言語モデル (LLM) によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。従来の RAG (VectorDB) による類似検索に加え、ナレッジグラフ (Knowledge Graph) の関連性を組み合わせた検索技術で、深い推論によって専門的な難易度の高い質問にも回答が可能。

### \*2 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、応対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。

### \*3 KCS（ナレッジ・センター・サービス）

IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体 HDI が、ナレッジマネジメントの実践プロセスと方法論についてトレーニング/アワード/アセスメントを提供している。顧客対応における日々変化する状況に合わせた最善の策を提供できるナレッジとしての利用方法や管理方法、価値、導入の方法、利用者の教育、ツールの必要条件、プロセス統合の要件などを取りまとめたもの。

## ■関連ソリューション「Knowledge Generator」について

「Hybrid Operation Loop」の第一弾である Knowledge Generator は、これまでナレッジマネジメントサービスのコンサルティングメニューとして提供してきました。当社のシステム環境が整い、順次 SaaS サービスとしても提供を開始します。本ソリューションにより、コンタクトセンターでオペレーターが膨大な時間を要していた通話録音データから KCS に準拠したナレッジ整備を圧倒的に効率化・短縮化し、高品質なナレッジの生成に貢献いたします。

## ■「Hybrid Operation Loop」の開発に関するプロジェクトストーリー動画について

「Hybrid Operation Loop」の開発について、エンジニア達のインタビューを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/vol13.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。

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