

2017年 1月 5日

各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

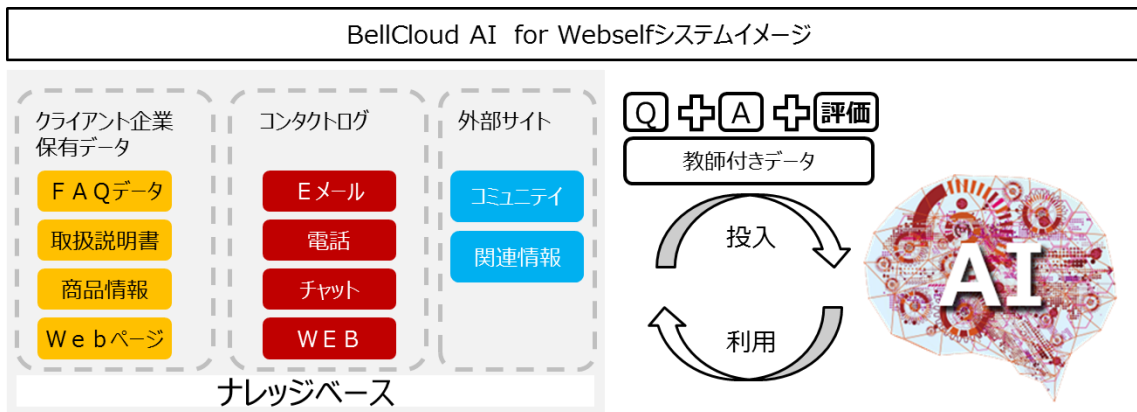
**ベルシステム 24、CTC と協業し、AI を活用した消費者とのコミュニケーションを実現する  
新ソリューションブランド「BellCloud AI」の一つ、『BellCloud AI for Webself』を提供開始  
新コンタクトセンタープラットフォーム戦略「Advanced CRM Platform」を加速**

株式会社ベルシステム 24(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員:柘植一郎、以下:ベルシステム 24)は、国内のコールセンター事業者として初めて、消費者対応においてAIを体系的に活用する新たなソリューションブランド「BellCloud AI」を発表します。ベルシステム 24 は、この「BellCloud AI」をベルシステム 24 が推進するAIを活用した新たなCRMプラットフォーム「Advanced CRM Platform」の中核をなすソリューションとして位置づけており、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:菊地 哲、略称:CTC)が、データ収集基盤とAI技術を連携したシステム構築を担います。今回、この「BellCloud AI」の第一弾として、クライアント企業が自社のWebサイトの問合せ対応等に活用することで、消費者の自己解決を向上し、クライアント企業のWebサイトにおける満足度の向上や、コスト削減に寄与するソリューション『BellCloud AI for Webself』の提供を開始します。

ベルシステム 24 はコンタクトセンターにおけるAIの活用領域を大きく4つに区分し、「顧客接点におけるハイブリッド対応」「オペレーションプロセスの改革」「顧客行動の分析と特性の発見」「人的資源管理の最適化」というカテゴリでAIの活用を推進しています。今回、提供開始する『BellCloud AI for Webself』は、コンタクトセンター等の「顧客接点における、AIと人のハイブリッド対応」での活用を目的としたソリューションです。本ソリューションでは、クライアント企業の社内に蓄積された電話、eメール、チャット等での消費者対応業務にて発生した膨大な対応ログに加え、クライアント企業の社内に存在する商品・サービスに関するFAQ、説明書や、SNS等の外部サイトでの関連情報、ユーザー同士が互いの質問に答えあうナレッジコミュニティ等に存在する様々なナレッジを、AIを育成するための学習データとして整備・投入します。更に、消費者への対応評価および、AIのチューニング運用を行うことで、精度の高いAIを継続的に育成します。

『BellCloud AI for Webself』に実装するエンジンはマシンラーニングを含む最新アルゴリズムを組み合わせた自然言語処理システムで、消費者の検索リテラシーに依存せず、どなたでも自然文で質問を入力し適切な回答に辿り着くことが可能となります。これは、従来のキーワード検索型のナレッジシステムやルールベースのAIとは異なり、より多くの方に簡単に自己解決の場を提供することとなります。CTCが長年培った基盤技術をベースにAIとのデータ連携を実現しています。

## ■『BellCloud AI for Webself』システムイメージ



ベルシステム 24 と CTC は、今後、BellCloud と合わせて本ソリューションの営業展開を行うとともに、AI に関連した取り組みをコンタクトセンターの様々な領域に広げ、クライアント企業が課題とする採用難、人材不足に対する解決策の提示、業務の効率化、対応チャネルシフトや対応時間の拡大にも対応して参ります。更にはオフショアでの業務にも AI を適用し、より精度の高い対応を最適なコストで提供して参ります。

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 IR 室  
E-mail:pr@bell24.co.jp / TEL:03-6893-9827

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部 浅野  
E-mail:press@ctc-g.co.jp / TEL:03-6203-4100