

各位

株式会社ベルシステム24

**ベルシステム24、業務設計・機能設定・BPOまでワンストップで、
 AI導入・定着化に向けた新たなサービス「ナレッジマネジメントソリューション」を開始**
 ~「CRM統合・AIナレッジ基盤」に
 Salesforce Service Cloudを活用~
 ~Salesforce認定資格者を3年間で300人まで増員~

株式会社ベルシステム24(代表取締役 社長執行役員:柘植一郎、本社:東京都中央区、以下:当社)は、セールスフォース・ドットコムが提供するカスタマーサービスを支援するクラウド製品「Salesforce Service Cloud」を活用し、業務設計から、機能設定、BPO業務等をワンパッケージにし、CRM統合基盤、AI活用のナレッジ基盤の構築を実現するAI導入・定着化に向けた新たなサービス「ナレッジマネジメントソリューション」の提供を開始します。また、グローバルな認定資格であるSalesforce認定資格の取得者を、今後3年間で300人まで増員し、当該サービスの強化を図っていきます。

従来、「Service Cloud」の導入にあたっては、業務設計や恒常的な運用業務はアウトソーサーが担当し、機能設定はシステムインテグレーターが担当するといった分業が一般的でした。また、高度化し続ける当該製品機能を十分に活用できていないという状況も散見されます。

このような環境の下、当社は、得意とする業務設計・運用ノウハウとSalesforce認定資格者の知見を組み合わせた導入方法論を確立しました。その方法論に基づいたコンサルティングや、専門運用チーム運営(ナレッジチーム、AIトレーナー)によって、Salesforce標準機能を極限まで引出し、プロトタイプ開発手法を駆使してユーザー部門を巻き込む事で、

AI・ナレッジを活用したプロセスを業務に適合させることを可能にします。このように導入から運用までをシームレスなサービスとして提供することで、コールセンターのオムニチャネル化、AI化を実現します。また、AIの活用においては、「Service Cloud」を強力にする「Salesforce Einstein(アインシュタイン)」を活用し、コールセンターにおける電話対応時にAIによる最適な回答の提案、成約率の高いeメールの送付時間の算出等、eコマースやマーケティングも視野に入れた次世代コンタクトセンター構築を実現します。

当社は、国内随一の規模で展開する自社コンタクトセンターを拠点に、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合したCRMサービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを、開発・提供していきます。

■「ナレッジマネジメントソリューション」の提供イメージ



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