

2020年7月2日  
株式会社ベルシステム24ホールディングス  
株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所

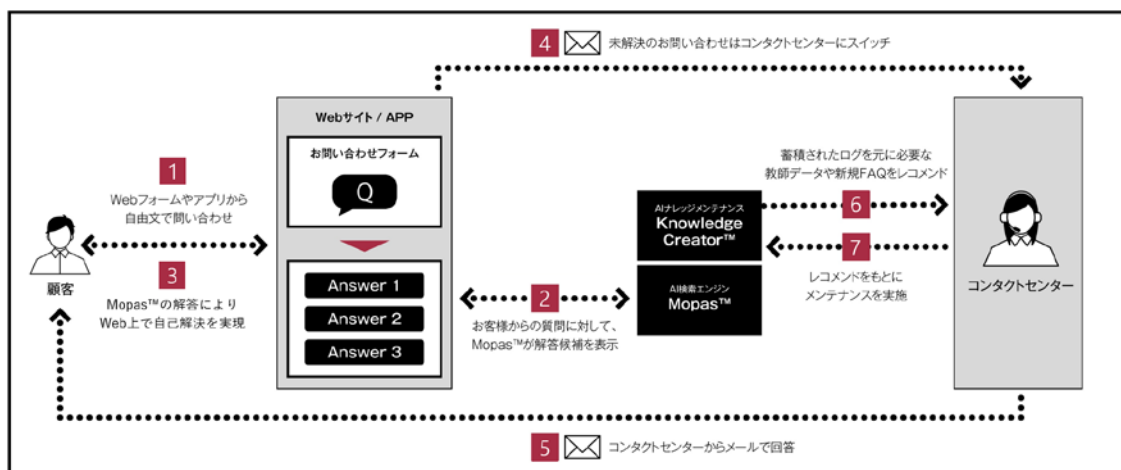
## 独自開発の人工知能（AI）技術による コンタクトセンター運用に特化したサービスの提供を開始

株式会社ベルシステム24ホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 CEO:野田 俊介、以下:ベルシステム24)と株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所(本社:東京都品川区、代表取締役社長:北野 宏明、以下:ソニーCSL)は、独自開発の人工知能(AI)技術により業務効率改善に寄与するコンタクトセンター運用に特化したサービスの提供を開始しました。

このサービスは、コンタクトセンター業務での利用に特化した高精度なAI検索エンジン「Mopas™(モーパス)」と、AI ナレッジメンテナンス機能「Knowledge Creator™(ナレッジクリエイター:特許出願中)」で構成され、顧客からのメールでの問い合わせ対応業務の効率化と削減につながるものです。

「Mopas™」はクライアント企業が保有するコンタクトセンターのFAQデータのみをベースに、数十万種類のアルゴリズム・パラメーターから正答率の高い組み合わせを採用した最適なAIモデルを数時間で自動生成します。一般的にコンタクトセンター向け自動対応システムには、業種ごとに特定のAIアルゴリズムを使い、顧客との電話やメールやチャット等様々なデータを必要としてきましたが、「Mopas™」は投入データ量を限定しながらも、膨大かつ多様性あるアルゴリズムにより最適解を導き出すことを可能としています。さらに、本年4月にベルシステム24内に設立した「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」にて継続的にAIの研究成果を評価・検証しており、常に最新のアルゴリズムにアップデートされたAI検索エンジンの利用が可能となります。

「Knowledge Creator™」は、直感的なユーザーインターフェースに統合されたクラスタリング(類似度に基づいてデータをグループ分けする手法)や検索キーワードのサジェスト・類似問い合わせの提示などにより、従来表計算ソフトを用いた属人的な作業であった教師データ追加作業やFAQ等のナレッジ管理・更新作業を大幅に効率化できるものです。この「Knowledge Creator™」と「Mopas™」が連携することで検索精度とナレッジのカバレッジが日々向上していきます。

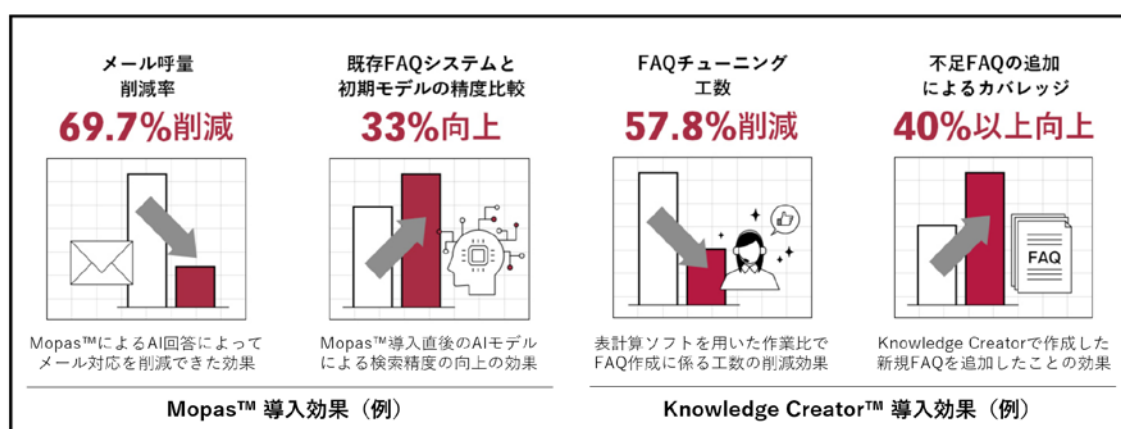


サービス概念図

この二つの新開発 AI ソリューションにより、各クライアント企業の業種・業態に特化した、常にアップデートされた最適なカスタマーサービスを実現する AI の活用が可能になるとともに、導入並びに運用コストの抑制を実現できるようになります。なお、本サービスにおいてベルシステム 24 は、主に顧客向け製品開発、営業活動を担い、ソニーCSL は、AI のアルゴリズム開発などの機能・性能向上のための研究開発を推進します。

## ■試験運用における本ソリューションの導入効果

当サービスは、過去1年間以上の試験運用を実施しており、メーカーや通信事業者などの各クライアント企業のカスタマーサポート分野において、その有効性を確認しながら、検証とシステム改善を積み重ねてきました。数社での試験運用におけるクライアント企業での導入実績として、メールの問い合わせ件数 69.7% の削減や、FAQ カバレッジの 40%以上の向上などの成果をあげています。



## ■開発背景

昨今、コンタクトセンターに寄せられる生活者からの問い合わせは、電話だけでなく、Eメール・チャットなど複数のコミュニケーション手段が使用されており、企業において、それぞれへの対応整備は難易度を増しています。

これまでも様々な AI 検索エンジンがコンタクトセンターにおいて運用されてきましたが、通常は特定のアルゴリズムが搭載されているため、業種・業態により相性が異なり、パフォーマンスに大きなばらつきが見られていました。また、一度 AI 検索エンジンとして構築されると、世界中で日々進化を続ける最先端のアルゴリズムへの対応が出来ない点や、データのメンテナンスやナレッジのアップデートに多くの人的コストが発生する点も課題でした。

これらの課題を解決し、実務に沿ったカスタマーサービスの運用業務に最適な AI を開発すべく、ベルシステム 24 のコンタクトセンターの現場における業務フローの知見と、ソニーCSL の AI 研究の知見を組み合わせ、共同で独自の AI ソリューションを開発するに至りました。この取り組みを皮切りに、両社の強みやノウハウを活用して、コンタクトセンター運用における業務効率向上やコミュニケーターへの負担軽減、顧客の利便性向上を目指します。

## ■松田 裕弘

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 執行役員 CIO、  
同イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所 所長のコメント

「コンタクトセンターAI を広く普及し、多くの方にそのメリットを享受頂くためにはナレッジ管理の高度化、標準化は重要なテーマです。今回、「Mopas™」の高いアルゴリズム精度に加えて、ナレッジのカバレッジを高める「Knowledge Creator™」の提供によって、その第一歩を踏み出すことができました。今後も、我々「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」では、“ベルシステム24の現場力”と“ソニーCSL の技術力”という課題発見・実験・検証・製品化に最適な組み合わせによって、第二、第三の解決策を研究開発として進め、その成果を製品という形で提供し続けてまいります。」

## ■ミカエル・ シュプランガー

株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所 リサーチャー、株式会社ソニーAI COO  
イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所 共同研究所長のコメント

「ユーザーと企業の直接的な接点となるコンタクトセンターは、顧客満足度とリテンション向上を左右する最前線にあります。企業がこれまで以上に積極的にユーザーを支援し、洞察を得て長期的な関係を構築できるようにするために、AI が果たす役割はますます大きくなると考えます。一方で AI は技術として進化の過程にあり、新しい成果が日々発表されています。このような状況下で AI を有効に活用するためには、データを中心に据えた好循環のイノベーションサイクルを生み出すことが必要であり、それと共に、データを多く持っていない企業でも AI を活用できることが重要です。これらを実現すべく、最先端の AI アルゴリズムを使用した業界最高クラスのパフォーマンスを提供する「Mopas™」と、必要なデータの作成・維持・更新のための具体的な道筋を提供する「Knowledge Creator™」を開発しました。今後も、これらのシステムの有用性を高める機能を追加していきます。」

## 株式会社ベルシステム 24 ホールディングスについて

1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始し、現在では日本全国に国内 No.1 となる 36 拠点を設置し、約 17,000 席のブースを有しています。2014 年に伊藤忠商事、2017 年に凸版印刷と資本・業務提携を締結し、新たな事業機会とサービスの創造を図っています。クライアント企業にとっての「ベスト CX パートナー」であり続けることを目指し、高いサービス品質を提供する高度人材育成並びに最先端の AI・RPA など新技術によりコミュニケーター支援を行う次世代コンタクトセンター構築を進めています。その一環として、本年、ソニーコンピュータサイエンス研究所から共同研究所長を迎え、社内 R&D 組織である「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所(ICS Lab.)」を設立しました。

URL: <https://www.bell24hd.co.jp/>

## 株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所について

1988 年に設立されたソニーの研究所。新たな研究領域や研究パラダイム、新技術や新事業を創出し、人類・社会に貢献することを目的としています。現在は、農業、都市計画、エネルギー、また医療などの社会課題を扱うグローバル・アジェンダ、人間の能力拡張(Human Augmentation/Creativity)、そして AI、データサイエンスを主な研究テーマとしています。東京に加えて京都、パリに支所があります。

URL: <https://www.sonycsll.co.jp/>

「Mopas™」紹介 WEB サイト

URL: <https://www.bell24.co.jp/ja/icsl/mopas/index.html>

「Knowledge Creator™」紹介 WEB サイト

URL: <https://www.bell24.co.jp/ja/icsl/kc/index.html>

「Mopas™」「Knowledge Creator™」イメージ動画

URL: [https://youtu.be/I6\\_EZtjVgac](https://youtu.be/I6_EZtjVgac)

「ICS Lab.」紹介 WEB サイト

URL: <https://www.bell24.co.jp/ja/icsl/index.html>

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。

---

**【報道関係からのお問い合わせ先】**

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](mailto:pr@bell24.co.jp)

TEL: 03-6893-9827

株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所 広報窓口

E-mail: [csl-pr@csl.sony.co.jp](mailto:csl-pr@csl.sony.co.jp)