

ベルシステム24、ソニーネットワークコミュニケーションズ・CTCエスピーと共同で  
高精度なAI予測分析ツール「Prediction One」のコンタクトセンターでの活用を  
テーマに、オンラインセミナーを3月30日（木）に開催

～AI予測分析ツールの活用により、コンタクトセンターでの高精度な入電数予測を実現～

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：野田 俊介、以下：ベルシステム24）は、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長：渡辺 潤、以下：ソニーネットワークコミュニケーションズ）、CTC エスピー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：鳥越 浩、以下：CTC エスピー）と共同で、高精度な AI 予測分析ツール「Prediction One」のコンタクトセンターでの活用をテーマとした、「AI 民主化のミライがみえる オペレーション高度化を実現した予測分析のユースケースをご紹介」と題したオンラインセミナーを、3月30日（木）に開催します。

本セミナーでは、ノーコードで誰でも簡単に高精度な AI 予測分析ができる Prediction One を提供するソニーネットワークコミュニケーションズ、ネットワークやセキュリティ関連機器などに加え、Prediction One の販売および導入サポートを行う CTC エスピー、2020 年より Prediction One を導入し、コンタクトセンターで収集されたデータから予測分析を行い業務の最適化を実現しているベルシステム24の3社から、AI やデータの活用のトレンド、Prediction One の機能紹介、コンタクトセンターでの活用方法や導入プロセスなどについてご紹介します。



2023 3.30 THU 15:00 - 16:30

ONLINE / 無料

# AI民主化のミライがみえる

## オペレーション高度化を実現した 予測分析のユースケースをご紹介

簡単に高精度な分析ができる AI ツール  
**Prediction One**

 <p><b>SONY</b> ソニーネットワーク コミュニケーションズ株式会社 松原 雅信</p>	 <p><b>CTC SP</b> 伊藤電機テクノロジーズグループ CTCエスピー株式会社 清水 直</p>	 <p><b>Bell System24</b> 株式会社ベルシステム24 安東 龍太</p>
---	---	---

昨今、人材不足が社会問題化する中で、企業では業務効率化や生産性向上を図るため、収集したデータを基に予測分析を行いビジネスに活用する動きがあります。一方で、予測分析を行いたくても、収集したデータの活用方法が分からない、データ分析の専門人材が不足しているなど、多くの企業が課題を抱えています。そう

した課題の解決策のひとつとして、予測分析で専門性を要する部分を AI で自動化し、専門人材ではなくても使用可能な高精度な AI 予測分析ツール「Prediction One」が挙げられます。

## ■各社のテーマ

本セミナーは、3社それぞれの講演パートと3社でのパネルディスカッションパートの2部構成で実施します。講演パートではソニーネットワークコミュニケーションズより、昨今の AI トрендやデータ利活用を取り巻く状況、プログラミング不要で使える AI の活用領域についてお話いただきます。

CTC エスピーからは、Prediction One を使ったデータ活用の手法、サービスのラインナップなどをご紹介します。

ベルシステム 24 は、高精度な AI 予測ツールに長年培ってきたコンタクトセンターのノウハウや業界の知見を掛け合わせることで、コンタクトセンターに日々蓄積するデータを活用し、インバウンド業務に最適な入電数の予測分析を実現した事例をご紹介します。

パネルディスカッションパートでは、データ分析における課題、非専門人材がデータ活用人材になるにはどうすれば良いかなど、各社の取り組みをご紹介します。コンタクトセンターやマーケティングに携わる方がデータ分析をより身近にイメージできる内容となっています。

## ■このような課題をお持ちの方におすすめです

- ・コンタクトセンターに日々蓄積するデータの利活用を検討されている方
- ・予測分析により業務の最適化を行いたい方
- ・専門人材の不足により、データ分析に着手できていない方

## ■オンラインセミナー概要

- ・日時：2023年3月30日（木）15:00～16:30
- ・会場：オンライン開催（Zoom 予定）
- ・参加費：無料
- ・申込先 URL：[https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-03-06/3pxry?utm\\_source=release&utm\\_medium=press](https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-03-06/3pxry?utm_source=release&utm_medium=press)
- ・プログラム

内容
<b>セッション1「DXのためのノーコードAIとは」</b> 松原 雅信氏（ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 法人サービス事業部 事業推進部営業企画課 データサイエンティスト）
・昨今のAIトレンドやデータ利活用を取り巻く状況
・ソリューションとしてのノーコードAIと活用領域

**セッション2 「予測分析ツール Prediction Oneの製品紹介」**

清水 直氏 (CTCエスピー株式会社 ソリューションシステム本部 ソリューション推進第1部 営業推進課 エキスパート)

- ・ データ活用を実現するPrediction One
- ・ Prediction Oneの優位性、導入されている業界と活用例

**セッション3 「コンタクトセンターをデータ活用で高度化 ベルシステム24の分析業務サービス」**

安東 龍太 (株式会社ベルシステム24 ソリューション推進本部 担当マネージャー)

- ・ Prediction One活用例のご紹介
- ・ Prediction Oneを活用した分析業務の導入プロセス

**3社パネルディスカッション****■登壇者について****松原 雅信氏 (ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 法人サービス事業部事業推進部営業企画課 データサイエンティスト)**

学生時代は大気物理学を専攻、天気予報のアルゴリズムに関する基礎研究を行う。前職で、大気環境問題に関連する業務に従事、数値流体解析、大気環境解析などに携わる。現職にて、人工知能アルゴリズムの活用調査、Prediction Oneの技術支援を担当する。

**清水 直氏 (CTCエスピー株式会社 ソリューションシステム本部 ソリューション推進第1部 営業推進課 エキスパート)**

AI 予測分析、RPA、データ活用など DX 関連のコンサルティングに従事。製造業、金融業、建設業、サービス業、自治体などこれまで 400 社以上の導入支援を対応。自社の情報システム開発において ERP 導入や業務改善の経験を活かし、お客様を支援。

**安東 龍太 (株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 担当マネージャー)**

ベルシステム 24 に入社後、ゲームのカスタマー業務に管理者として就任。企画部門に異動し、チャットボットや RPA などの IT ソリューション導入支援を経験。現在は分析業務や RPA などコンタクトセンターにおける DX 推進に従事している。

**ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>**

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「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」を実現して参ります。

## ソニーネットワークコミュニケーションズについて 企業 URL : <https://www.sonymetwork.co.jp/>

高速光回線サービス「NURO 光」をはじめとする通信事業に加え、ソニーグループの技術やアセットを活用した IoT、AI、新規事業の展開を推進しています。ソニーネットワークコミュニケーションズは通信事業の周辺領域においてこうしたインキュベーションを進め、社会と人々に新しい価値を提供していきます。

## CTC エスピーについて 企業 URL : <https://www.ctcsp.co.jp/>

CTC エスピーでは映像・コンテンツ配信やエンドポイント・セキュリティ、ワークスタイル変革という3つのフィールドにおいて、マルチベンダーという特徴を生かし、世界中から先鋭的でユニークな先端製品を日本市場にお届けしております。今後はこれらに加えて IoT や AI といった成長分野でもソリューションを育て、皆さまから「ソリューションビジネスの CTCSP」として認知されるような存在を目指し、これからも進んで参ります。

---

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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199