

ベルシステム24、GPT-4 Turboを社内Slackで活用

～生成AIのさらなる事業活用を見据えて～

全国でコンタクトセンターアウトソーシング事業を展開する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:当社)は、今後期待されるコンタクトセンターをはじめとしたBPO業務での生成AI活用の一環として、米OpenAI社が2023年11月7日(日本時間)に新たに公開したChatGPT API「GPT-4 Turbo*1」の社内Slack上での使用*2を開始しました。

当社は、すでに2023年4月より国内グループ会社を含む社員1万人を対象に、Slack上でのChatGPTの利用を開始しており、社内活用で得たノウハウ等を基に、クライアント企業のDXに貢献するサービス開発へ繋げています。同年10月には、日本マイクロソフトが提供する「Azure OpenAI Service」上の「GPT-3.5」「GPT-4」と、Google Cloudが提供する「Vertex AI」の「PaLM2」といった生成AIを活用した実証実験を完了しており、コンタクトセンターオートメーションの事業化を進めています。

今回のSlackをUIとした最新版「GPT-4 Turbo」の導入により、従来の16倍の長文入力のほか、2023年4月までの情報を踏まえた学習データによる回答など、さらに高度なやりとりが可能となります。また、画像データや音声データを読み込むマルチモーダルにも対応*3しているため、OCR機能による業務効率化や音声のテキスト化による分析の高度化も期待できます。

今回の導入により、多くの社員が最新の生成AIを日常的に活用することで、社内業務の大幅な業務効率化をはじめ、新たな需要が生まれているプロンプトエンジニア職などの人材育成を目指します。

また今後、今回の知見により、生成AIの活用を検討する企業に向けてのアドバイジング業務の開始を予定しているほか、最新の生成AIに関する無料オンラインセミナーの年内実施も予定しています。

当社は、様々な領域において生成AIの活用を積極的に進めることにより、社内の業務効率化に加え、クライアント企業への新たなサービスの開発を推進していきます。

*1 2023年11月7日現在 gpt-4-1106-preview として提供されているモデル

*2 Salesforce 提供の Slack および Leave a Nest Knowledge 提供の Party On Slack を使用

*3 2023年11月7日現在 gpt-4-vision-preview として提供されるモデルを使用

各モデルの詳細につきましては OpenAI 社公式ページをご参照ください。

<https://platform.openai.com/docs/models/gpt-4-and-gpt-4-turbo>

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

1982年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターをはじめとした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「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、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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 : 03-6896-6199