

ベルシステム24、生成AIを活用した コンタクトセンターでのロールプレイング研修アプリを開発

～誰もが活躍することのできる社会の実現を目指し、トレーニング施設「SUDAchi」での検証を開始～

株式会社ベルシステム24ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：野田 俊介、以下：当社）は、「ヒト」と「新技術」を融合させた「次世代コンタクトセンター」の創出を目的に設立した 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（以下：ICS Lab.）にて、生成 AI を活用し、コンタクトセンターでの実務を再現した、自動応答でのロールプレイング研修アプリ（以下：本アプリ）を開発しました。

誰もが活躍することのできる社会の実現を目指し、従来採用を見送っていた人材や、休眠労働力となっている主婦層・シニア層を中心とした人材をリスクリング^{*1} することで就業前のスキル習得支援を行う当社の「SUDAchi^{*2}」において、コンタクトセンターでの問い合わせを想定したロールプレイング研修に、本アプリを導入し、検証を開始します。

^{*1} リスクリング：新しい職業に就くために、あるいは、今の職業で必要とされるスキルの大幅な変化に適応するために、必要なスキルを獲得する／させること（経済産業省より）

^{*2} SUDAchi：就業支援を行うことで即戦力化および、専門人材への育成を行うトレーニング施設として2018年に設立。コミュニケーションやタイピングといった基礎的なスキル習得に加え、金融やISP業界などの業務に合わせた専門知識の習得など幅広い研修を実施。

女性・シニア層の労働力人口と生産年齢人口の推移



■ 女性・シニア層の労働力人口（「就業者」と「完全失業者」を合わせた労働力人口のうち、女性15歳以上と男女65歳以上の人口合計）

● 生産年齢人口（日本の総人口のうち、男女14～64歳の人口合計）

※総務省統計局の労働力調査および、総務省「国勢調査」、2021年は総務省「人口推計」参考に、ベルシステム24にてまとめ

■開発背景

日本国内では、今後さらなる労働人材不足が予測されており、企業において働き手の確保が最重要課題となっています。そのため、現在就労していない女性・シニア層の労働参入が増加傾向にあり、就労者の労働時間の延長が解決の選択肢の一つとされています。このような環境下において、当社は、休眠労働力の掘り起こしを積極的に行うとともに、さらなる人材採用・教育の効率化、高度化への迅速な対応を進めています。

今回、ICS Lab.を通じた、当社のこれまでの業務運用実績に基づいた研修ノウハウと、最先端の AI 技術を組み合わせることで、実際の問い合わせ対応を想定した実践的な研修を実現する本アプリの開発に至りました。

■ICS Lab.について

本アプリを開発した ICS Lab.は、株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所（以下：ソニーCSL）との共同研究を通して、先端技術を活用した次世代型コンタクトセンターの構築を目指し2020年に設立しました。ソニーCSLのシニアリサーチャーでAI研究を推進してきたミカエル・シュプランガー氏が共同研究所長として就任しています。これまで、メール業務削減を支援するAI検索エンジン「Mopas®」やFAQなどの現場でのナレッジメンテナンスを可能とする「Knowledge Creator®」を独自開発するなど、長年蓄積した知見と、AI・自然言語処理・アナリティクス・ビッグデータなどの技術領域を組み合わせ共同研究を進めてきました。

■本アプリの概要

本アプリは、生成 AI により、コンタクトセンターでの問い合わせを想定したロールプレイングから、応対評価によるフィードバックまでを自動で行う研修用アプリです。

【主な特長】

- ・日本マイクロソフト株式会社が提供する「Azure OpenAI Service」上の「GPT-3.5」「GPT-4」をはじめとする AI ソリューションを活用
- ・コンタクトセンターでの問い合わせを想定したシナリオに基づき、オペレーターとなる予定の研修参加者が、お客様役となる生成 AI との自動音声応答によるロールプレイングが可能
- ・時間や場所の制約を受けずに、一人でもロールプレイングが可能
- ・「SUDAchi」で行っている応対評価ポイントを基に、言葉遣いやお礼やお詫びの言葉の有無、依頼形での話し方になっているかなどの応対マナーに関する評価項目に合わせて、生成 AI による自動応対評価を行い、即座にフィードバックが可能



〈ロールプレイング研修アプリの仕組み〉

当社は、コンタクトセンターのヒトとAIのハイブリッド化を目指した新たなサービスの開発に向け、様々な検証を行っています。今後も、技術に対する正しい理解、安全面・倫理面、個人情報へ配慮し、社会課題の解決に努めてまいります。

■【プロジェクトストーリー動画】当社の生成AIの取り組みについて

URL : <https://www.youtube.com/watch?v=-tf51FU0fXQ>

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中心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、さまざま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