

## ベルシステム24、『AI王～クイズAI日本一決定戦～ 第4回コンペティション』早押し解答部門にて初優勝

～R&D組織・ICS Lab.にて、早押しクイズの正解率95%\*の高精度なAIシステムを構築～

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、2024年1月26日（金）に開催された『AI王～クイズAI日本一決定戦～第4回コンペティション（以下：AI王）』の早押し解答部門において、当社の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.）より参加し、初優勝しました。

\* コンペティションのルールに沿った評価結果です。詳細はAI王公式サイトをご覧ください。

AI王公式サイト：<https://sites.google.com/view/project-ai/competition4>



AI王は、日本語での質問応答研究の促進を目的に、クイズ問題を題材に行われる質問応答システムのコンペティションです。自然言語処理分野を牽引されている東北大学の鈴木 潤教授を実行委員長として2020年より開催されており、これまでに日本語の質問応答研究を推進する大学の研究室や企業などが参加しています。4回目となる今年は、「早押し解答部門」「問題作成部門」の2部門で構成され、当社が参加した「早押し

解答部門」は、テレビのクイズ番組で使われるような一般的なクイズに AI が解答し、その精度を競うものです。

ICS Lab.では、コンタクトセンターの対応で必要となるナレッジ検索や FAQ 回答およびチャットボットで必要となる技術の向上や新サービス開発に資すると考え、第 1 回コンペティションより 4 年連続で参加しており、今回初めての優勝となりました。

また、今回初の試みとして、AI とヒトの対戦によるエキシビジョンマッチ「クイズ王 対 AI 王」が開催され、初代東大王の鶴崎 修功氏、クイズ作家の矢野 了平氏、「競技クイズ界最強の男」の異名を持つ徳久 倫康氏との対戦が行われました。個人戦では当社の AI システムがクイズ王に勝利し、「理想的な早押しをしている」「クイズ回答の実力として 5 本の指に入る実力を持っている」といったコメントをいただきました。

ICS Lab.では、これまで、「ヒト」と「新技術」を融合させた「次世代コンタクトセンター」の創出を目的とした AI 研究を進めてきました。その中で、メール業務削減を支援する AI 検索エンジン「Mopas®」や生成 AI を活用した自動応答でのロールプレイング研修アプリなど、コンタクトセンターの現場での実践的な活用を視野にソリューション開発を行ってきました。

今後も、ICS Lab.での取り組みをはじめ、当社が目指すコンタクトセンターのヒトと AI のハイブリッド化に向けた新たなサービスの開発に向け、様々な検証を進めてまいります。

今回の優勝を記念し、システム開発者である当社の AI エンジニア登壇による、システム開発秘話や、AI 王挑戦の経緯、イベント当日の裏話などを紹介するオンラインセミナーを 2 月 16 日（金）に開催します。詳細は以下サイトにてご確認ください。

サイト URL : [https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024\\_0216\\_SP/](https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024_0216_SP/)

## ■ICS Lab.について

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る共同研究を進めています。

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

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