

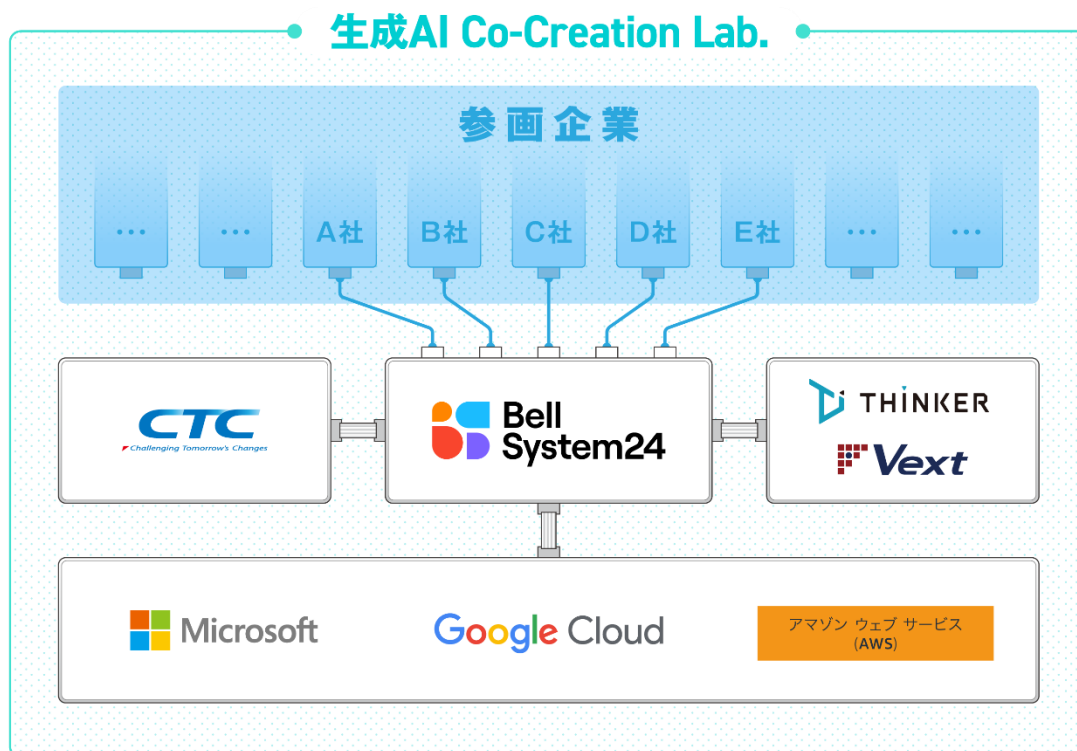
コンタクトセンター自動化の未来を共創する ユーザー企業参画型プログラム、生成AI Co-Creation Lab.を始動

～システム開発を行うCTCや生成AIの最前線を担う日本マイクロソフト、Google Cloud、AWSなどの
AI技術や専門知識を活用し、労働人材不足の課題解決を目指す～

国内外で BPO 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：梶原 浩、以下：当社）は、「生成 AI」と「ヒト」のハイブリッド型コンタクトセンターの構築を目指し、参画企業間での事例共有などを行うユーザー企業参画型プログラムとなる、生成 AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）（以下：本プログラム）を開始します。

本プログラムでは、コンタクトセンターの幅広い運用知見を持つ当社と、AI のシステムインテグレーションの実績を持つ伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（以下：CTC）に加え、生成 AI 開発の最前線を担う日本マイクロソフト株式会社（以下：日本マイクロソフト）、Google Cloud、アマゾン ウェブ サービス ジャパン合同会社（以下：AWS）や、データマーケティング領域の支援を行う当社子会社の株式会社シンカー（以下：シンカー）、自然言語処理領域の支援を行うベクスト株式会社（以下：ベクスト）などの各社が持つ AI 技術や専門知見を活用していきます。また、今後も同様の企業の加入を促進します。

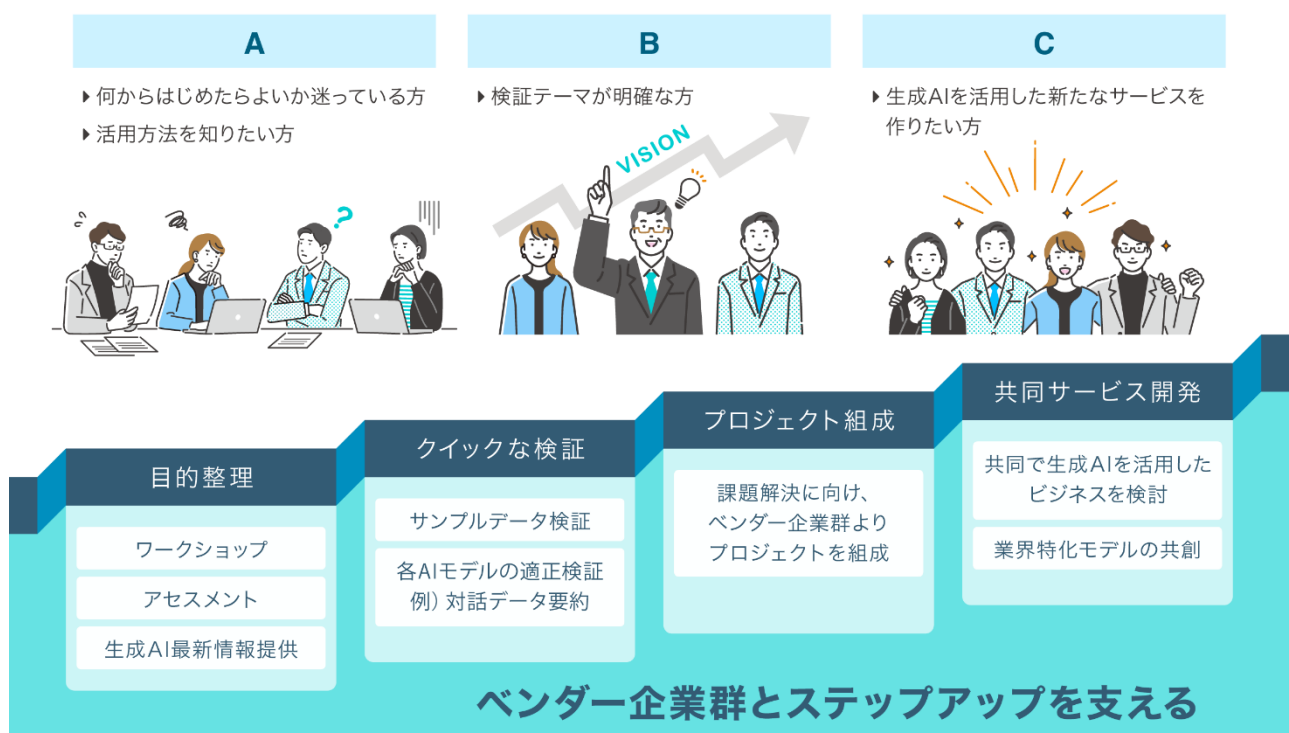
自社コンタクトセンターに生成 AI を導入したいけれど何から始めて良いか分からない、数ある生成 AI モデルから自社に合ったものを選択したい、本格導入に向けたリアルデータでの検証を実施したいなど、様々な課題やニーズをお持ちの企業が本プログラムに参画することで、参画企業間での事例共有のほか、ベンダー企業ネットワークの支援により、現状の課題解決や新たな活用方法を導くとともに、今後、顕在化される国内の労働人材不足の課題解決を目指します。



本プログラムでは、コンタクトセンターでの生成 AI 活用に向けて、ユーザー企業の検討段階やニーズに合わせた伴走型のステップアップメニューを用意しています。

当社がユーザー企業とベンダー企業群のハブとなり、ユーザー企業側の検討段階や目的に応じて、当社およびベンダー企業群の知見やソリューションを活用することで、1 社単独では難しいコンタクトセンターにおける生成 AI の導入課題に向き合っていきます。具体的には、これまでの実証実験での知見の共有や、グローバル先進事例に基づいた勉強会やワークショップなどを通じた目的の整理、リアルデータを用いた AI モデルの適正検証の実施、最適なベンダー企業とのプロジェクト組成によるユーザー企業の課題解決に向けたソリューションの提供・本導入に加え、中長期的には生成 AI を活用した新たな共同サービスの開発などを進めていきます。

検討段階やニーズに合わせた伴走型のステップアップメニュー



■背景・目的

当社は、日本マイクロソフトや、Google Cloud の生成 AI 技術を活用し、国内において今後さらに深刻化する労働人材不足という社会課題の解決を目指し、2023 年 6 月より生成 AI を活用したコンタクトセンター業務の実証実験を開始し、事業化を進めています。様々な企業と検討を進める中で、未だ国内での成功事例は少なく、環境面の課題や、生成 AI からの回答の出力精度の課題といった数々の障壁に加え、成果が予測しづらいなどの声もあり、導入への足を踏むケースが多くありました。

このような中、コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の先進事例を創出するため、コンタクトセンター運用を熟知する企業、スモール検証から導入まで一貫したシステム開発を担う Sier 企業、生成 AI 開発の最前線を担うテクノロジー企業、事業貢献までのプロセスを担うデータマーケティング企業などのベンダー企業ネットワークによる課題解決力に加え、企業の課題・ニーズなどリアルな声を常にプロジェクトに反映できるユーザー企業参画型の共創プログラムの構築に至りました。

■生成 AI Co-Creation Lab.の概要

詳細 URL : <https://gai.bell24.co.jp/>

<提供価値>



<各社の役割>

- ・**ユーザー企業**：パートナーシップ表明書・エントリーシートによる申請。現状課題やセンター環境、生成 AI の検討状況などについて情報共有
- ・**ベルシステム 24**：プログラムの全体進行、コンタクトセンター運営知見によるコンサルティング、企画立案
- ・**CTC**：システム開発、ソリューション提供
- ・**日本マイクロソフト、Google Cloud、AWS**：グローバルでの情報・事例共有、テクノロジー支援、ライセンス提供
- ・**シンカー、ベクスト**：データマーケティング領域支援、自然言語処理領域とその周辺の支援

<申し込み方法>

- ・参画を希望の企業様は、以下の問い合わせ先へご連絡ください。

問い合わせ先：生成 AI Co-Creation Lab.事務局

問い合わせフォーム：

https://info.bell24.co.jp/l/966493/2024-05-14/5qkm8?utm_source=release&utm_medium=press20240607Co-Cre

今回の取り組みにより、2025 年度中にユーザー企業 30 社での本格導入を目指し、今後は、共同でのサービス開発を進めます。ユーザー企業・ベンダー企業とともに、生成 AI など新たなテクノロジーを活用することで、コンタクトセンター業界の活性化やプレゼンス向上を実現させていきます。

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 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199