

ベルシステム24、11月13日・14日開催の 「コールセンター/CRMデモ&コンファレンス2025 in東京」に出展

～新コンセプト「VoiceDynamics」を掲げ、通話データ×生成AIによりコンタクトセンターの
新たなCXを実現するソリューションを紹介～

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、2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金）に、株式会社リックテレコム、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社が主催する「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2025 in 東京（以下：本イベント）」においてブース出展およびセミナー登壇します。

本イベントでは、新たなソリューションコンセプト「VoiceDynamics～その“声”を、ビジネスのチカラに～」を軸に、コンタクトセンターに蓄積される顧客の声と AI 技術を融合し、顧客体験を根本から変革する未来型オペレーションを紹介します。コンセプトの世界観を表現したブースで、当社が描く次世代コンタクトセンターを体感いただけます。



開催 26 回目を迎える本イベントは、150 社を超える企業が出展し、AI エージェント、生成 AI、音声認識など注目技術を活用した最新ソリューションの展示、センターの運用事例や有識者による様々なテーマでのセミナー、パネルディスカッション、研修講座など、多数のプログラムで構成されています。

■ 「VoiceDynamics～その“声”をビジネスのチカラに～」とは



コンタクトセンターに寄せられる顧客からの質問や要望といった膨大な「顧客の声（VOC）」のデータを中心に据えるデータセントリックなアプローチとAIとの融合により、革新的な「声」の活用を実現します。

煩雑なプロセスがデータを通じて有機的に繋がることで、オペレーション現場の業務効率化から顧客への対応品質の向上、クライアント企業の売上貢献やマーケティング施策、新商品開発への活用まで無限大の付加価値を創出します。

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

当社のブースでは、「VoiceDynamics」をテーマに、6つの代表的なソリューションを用意します。

コンタクトセンターの全対応プロセスの自動化を実現するソリューション「Hybrid Operation Loop」や、通話データから顧客ニーズを推定する「ヒトトナリ AI」、そのほか、クラウド型次世代コンタクトセンタープラットフォーム、VOC 分析、ナレッジマネジメントなど、多くの企業が抱える課題の解決に繋がるソリューションについて、デモンストレーションを通じて紹介します。

さらに、当社のコンサルタントやエンジニアによるセミナーでは、コンタクトセンターにおける生成 AI 活用や自動化の最新動向、CX 成功のカギについて詳しく掘り下げます。

■出展概要

・本イベントについて：<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

日程	2025 年 11 月 13 日（木）・14 日（金）10：00～17：30
会場	サンシャインシティ・文化会館ビル（東京都豊島区東池袋 3-1-1）
出展ブース	2B-33
展示内容	■Hybrid Operation Loop コンタクトセンターでの応対に必要なナレッジを通話データから自動生成する機能を搭載した、コンタクトセンター自動化ソリューション。ナレッジの自動生成や高い回答精度を実現する先端技術を体感いただけます。 ■ヒトトナリ AI 当社の子会社でデータマーケティング専門企業である株式会社シンカー（以下：シンカー）と共同開発した、通話データから生成 AI により顧客ニーズのスコア化を行うサービス。シンカーの専門人材より、One to One のマーケティングを実現する具体的な活用方法を紹介します。 ■Bellcloud+CX 生成 AI を搭載した CX クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム。オムニチャネル・AI ボットなどのデジタル対応から、リアルタイムでの音声認識と会話要約、オペレーター管理者支援などの機能をデモンストレーション形式で紹介します。 ■Bellcloud+ 当社が開発・提供するクラウド型次世代コンタクトセンター基盤。小規模から大規模まで対応可能な柔軟なスケーラビリティとコネクティビティを兼ね備えた、コンタクトセンタープラットフォームの機能をデモンストレーション形式で紹介します。 ■ナレッジ CX デザインサービス 個人の暗黙知や分散した膨大なデータを体系的に整理し、戦略的なナレッジ活用を実現するコンサルティングサービス。導入企業の事例などをもとに、専門コンサルタントより具体的な活用方法について紹介します。 ■VOC アナリティクス 生成 AI を活用して顧客の声を自動的に分析しダッシュボード化するレポートニングサービス。専門のコンサルタントより、全社的なサービス改善を推進する活用方法について紹介します。
参加方法	事前登録制・参加無料
申し込み先	https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/visitor_regist.php
主催	株式会社リックテレコム 月刊コールセンタージャパン インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社

■セミナー概要

・セミナー申し込み先：<https://crm.callcenter-japan.com/cct/seminar/>

<セミナー1>

講演名	コンタクトセンターにおける生成 AI 活用の最前線 ～革新的なナレッジ生成手法とは？～
日程	2025 年 11 月 13 日（木）10：30～11：15
講演 No.	J-01
内容	コンタクトセンターにおける AI 活用では、期待された成果が得られていないケースも少なくありません。その大きな要因の一つが、ナレッジの整備・構造化の遅れです。本講演では AI 活用の第一歩として、ナレッジベースの最新化と構造化の重要性と手法を解説。さらに、ナレッジ自動生成から検索機能の導入、顧客対応の高度化に向けた最新の取り組みをご紹介します。
講演者	デジタル CX 本部 DCX コンサルティング部 グループマネージャー 衣笠 雄海 デジタル CX 本部 DCX 事業戦略部 エグゼクティブマネージャー 大野 慎也

<セミナー2>

講演名	ヒトと AI の融合による次世代型コンタクトセンター運用モデル 『Hybrid Operation Loop』
日程	2025 年 11 月 14 日（金）10：30～11：15
講演 NO.	J-08
内容	従来の課題を打破し、コンタクトセンターの未来を拓く新構想『Hybrid Operation Loop』。AI を軸とした最先端技術で、いかにして真の「ヒトと AI の協業」を実現するのか。次世代コンタクトセンターの設計思想や現在地についてお伝えします。
講演者	デジタル CX 本部 DCX 事業戦略部 部長 渡辺 聡 デジタル CX 本部 DCX 事業戦略部 エグゼクティブマネージャー 大野 慎也

<セミナー3>

講演名	CX 成功の鍵！音声基盤でこれからのコンタクトセンターはどう変わる？
日程	2025 年 11 月 14 日（金）15：20～16：05
講演 NO.	J-12
内容	労働人口減少によるオペレーターや管理者不足、ベテラン社員の離職、コストの高騰という様々な課題を抱えるコンタクトセンター。生成 AI の出現により、多様化するソリューション。自社のセンターが選ぶべき音声基盤に悩まれている企業に向け、これから先どういった視点が必要となるのか、当社の音声基盤事情を交えながら詳しく解説します。
講演者	デジタル CX 本部 DCX テクノロジー部 マネージャー 宮本 俊之 デジタル CX 本部 DCX セールス部 グループマネージャー 松永 剛治

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

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「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」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

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