

報道関係各位

2026年1月20日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、2月20日開催のコンタクトセンター業界イベント 「テクマトリックス CRM FORUM 2026」に出演

～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、2026年2月20日（金）に開催される「テクマトリックス CRM FORUM 2026（以下：本イベント）」（主催：テクマトリックス株式会社）においてブース出展およびセミナー登壇します。

本イベントは、コンタクトセンター／カスタマーサービスの業界動向や最新ソリューション、導入事例を紹介するイベントです。当社は、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。

・本イベント詳細・申し込み先：<https://crmforum.event-site.info/?r=bell>



当社のブースでは、顧客の声となる通話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」の活用を目指す「VoiceDynamics～その"声"をビジネスのチカラに～」をコンセプトに掲げ、3つの代表的なソリューションを用意します。

セミナーでは、コンタクトセンターの全応対プロセスの自動化を実現するソリューション「Hybrid Operation Loop」のプロジェクトマネージャーである当社のデジタルCX本部 DCX事業戦略部の大野慎也より、「Hybrid Operation Loop」を中心に現場の知見とAIの共創によって業務の自動化とCX向上を実現する次世代コンタクトセンターについて詳しく掘り下げます。

・「VoiceDynamics」について：<https://www.bell24.co.jp/ja/lp/voicedynamics/index.html>

■セミナー・ブース出展概要

日程	2026年2月20日（金）10:00～18:00
会場	ザ・プリンスパークタワー東京（東京都港区芝公園4-8-1）
展示内容	<p>■Hybrid Operation Loop</p> <p>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。</p> <p>■Bellcloud+CX</p> <p>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応対から、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。</p> <p>■ナレッジCXデザインサービス</p> <p>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。</p>
セミナー 概要	<p>■タイトル： 業務知見とAIの共創で組織対応力を次のステージへ導く『Hybrid Operation Loop』</p> <p>■時間： 15:50～16:20</p> <p>■登壇者： 株式会社ベルシステム24 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</p>

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心とした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」というパーソンのもと、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