

## ベルシステム24、福岡のビックカメラ様センター内に AIソリューションを体感できる当社初のショールームを開設

～ヒトとAIのハイブリッド型運用を実現するソリューション群を一挙紹介～

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、コンタクトセンター・BPO 拠点「福岡第4ソリューションセンター」（JR博多駅直結・JRJP博多ビル6階）内に、当社が提供するAIソリューションを体感できる、当社初のショールーム（以下：本ショールーム）を開設し、開所式を開催しました。

本ショールームでは、株式会社ビックカメラ（以下：ビックカメラ）様のご協力のもと、当社が受託運営している業務の様子をガラス越しにご覧いただけます。



ショールーム（左）とオペレーションエリア（右）の内装

### ■本ショールーム新設の背景

商品やサービスの機能・価格による差別化が難しくなる中、クライアント企業が顧客から選ばれ続けるためには、顧客一人ひとりに寄り添った顧客体験（CX）が不可欠となっています。中でもコンタクトセンターは、顧客と直接対話する接点として企業のブランド価値を大きく左右する存在であり、生成AIなどデジタル技術を活用した高度化が求められています。

当社の提供するAI関連ソリューションは、当社の40年以上にわたるコンタクトセンター運営ノウハウに基づいたヒトとAIのハイブリッド運用を支える独自開発のものとなります。クライアント企業に個別最適化したオーダーメイドでの導入が基本のため、検討時に直接見ることのできる機会の創出が課題となっていました。

このような背景のもと、本ショールームを開設するに至りました。

## ■本ショールームの特徴

本ショールームは、ビックカメラ様の関係者ならびに当社のクライアント企業や当社に関心を持っていた企業の皆様を対象とした招待制で運営します。

大画面モニターを使用し、企業の皆様が持つ課題やニーズに応じた当社の AI ソリューションのデモや動画を紹介します。現在紹介可能なソリューションは下記となります（一部）。

名称	概要
Hybrid Operation Loop	コンタクトセンター業務の自動化と高度化を実現し、生成 AI とヒトの協働でオペレーション効率と顧客体験を向上させる革新的ソリューション。
ヒトトナリ AI	コンタクトセンターや店舗・営業商談などの音声・テキストデータと企業の顧客データを掛け合わせた AI 分析で顧客ニーズを推定。隠れた本音や離反兆候を可視化し、売上につながるマーケティングの活用を可能にするソリューション。
BellCloud+CX®	「NiCE CXone Mpower」をベースに、当社の知見と AI を融合し、オペレーターとスーパーバイザーの業務をスマートに進化させる次世代クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム。
BPR コンサルティング	事業やサービスのあるべき姿を基に、企業の課題解決に向け、当社の専門コンサルタントが、課題の抽出から業務の再設計、実運用まで一気通貫で業務改革を行うサービス。

## ■今後の展望

当社は、中期経営計画 2028 の戦略スローガン『Hybrid Intelligence for All』のもと、ヒトと AI の好循環であらゆるビジネスを進化させる方針を掲げています。本ショールームをこの方針を体現する場として、従来の提案資料や説明では伝わりにくかったソリューションの価値を知っていただくことで、当社の「多様な業界ニーズへの対応力」「改善実績からみるサービス品質」などを伝え、クライアント企業の皆様の意思決定を加速させ、ともに新たな価値の創出を目指してまいります。

## ■開所式について

6月10日（水）、ビックカメラ様および当社の関係者、センターの従業員が参加し、開所式を開催しました。



写真左から 株式会社ビックカメラ 営業本部 CX 企画推進室 室長 和歌山 大様、執行役員 マーケティング本部長 兼 EC 事業部長 儘田 雅樹様、株式会社ベルシステム 24 代表取締役 社長執行役員 梶原 浩、専務執行役員 大矢 賢一

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