

報道関係各位

2026 年 10 月 8 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、10月22日・23日開催の 「HDIアカデミー2026／KCSアカデミー2026」に登壇

～多くの企業が課題とする「生成AIの現場実装」と「ナレッジ設計」に関するセッションを実施～

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 10 月 22 日（木）・23 日（金）に新宿京王プラザホテルで開催される、HDI-Japan 主催の「HDI アカデミー2026／KCS アカデミー2026」（以下：本イベント）のセッションに登壇します。



本イベントは、「Trust in a Digital World: The New CX ～デジタル時代に信頼を築く新しい CX～」をテーマに、国際基調講演をはじめ、最新の CX（顧客体験）トレンドや実践者による事例セッションなど、60 を超えるプログラムを提供します。

当社のコンタクトセンター生成 AI 自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop®」*1 は、2026 年 3 月 24 日、経済産業省と国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構（以下：NEDO）が主催する懸賞金活用型プログラム「GENIAC-PRIZE」*2 において「HDI-Japan 賞」を受賞しました。当社は、この受賞ソリューション「Hybrid Operation Loop」を軸に、生成 AI 活用を進める企業の多くが課題に感じている「現場実装」と、その土台となる「ナレッジ設計」について、2つのセッションを通じて掘り下げます。

*1 Hybrid Operation Loop®について詳しくはこちら：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/data/hybrid-operation-loop/>

*2 生成 AI サービスによる解決が望まれるテーマを対象とした NEDO 懸賞金活用型プログラム。

■HDI アカデミー2026／KCS アカデミー2026 開催概要

- ・日程：2026 年 10 月 22 日（木）・23 日（金）
- ・会場：新宿京王プラザホテル（東京都新宿区西新宿 2-2-1）
- ・参加方法：事前登録制（有料）
- ・本イベント詳細・申し込み先：<https://academy2026.hdi-japan.com/>

■登壇セッション概要

カテゴリ	パートナーセッション P07
タイトル	AI と業務の共創で次のステージへ『Hybrid Operation Loop』
日時	2026 年 10 月 22 日（木）16:00～16:30（Day1）
会場	5 階 コンコードボールルーム 1
内容	生成 AI の活用が広がる一方、多くの企業が「現場業務にどう組み込むか」という壁に直面しています。本セッションでは、長年現場と向き合ってきた当社が推進する「Hybrid Operation Loop」をご紹介します。AI と人が補い合い成果を最大化する実践アプローチを解説し、AI 実装のヒントをお届けします。
登壇者	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

カテゴリ	KCS（ナレッジ・センター・サービス）セッション K05
タイトル	データを AI レディに変えるナレッジ設計術
日時	2026 年 10 月 23 日（金）10:40～11:20（Day2）
会場	5 階 コンコードボールルーム 1
内容	生成 AI の活用は、土台となるナレッジ設計に大きく左右されます。本セッションでは、経済産業省・NEDO 主催「GENIAC-PRIZE」にて「HDI-Japan 賞」を受賞した「Hybrid Operation Loop」を支えるナレッジ設計術を解説します。音声テキストデータから、どのようにナレッジ記事を自動生成し、問い合わせの「問題」と「原因」をツリー構造化するのかをご紹介します。
登壇者	デジタル CX 本部 DCX テクノロジー部 局長 前田 圭介 デジタル CX 本部 DCX コンサルティング部 シニアコンサルタント 多田 花織

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