

ベルシステム24、10月15日開催のオンラインセミナー「AI時代のコールセンター／コンタクトセンター ソリューション 2026」で登壇

～生成AI活用で成果を生む企業の共通点を実践事例とともに紹介～

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 10 月 15 日（木）に日経クロストrendおよび日経クロステック Active が主催するオンラインセミナー「AI 時代のコールセンター／コンタクトセンター ソリューション 2026」に協賛します。

当日は、当社デジタル CX 本部 DCX コンサルティング部 第3局 局長／シニアマネージャーの衣笠 雄海が登壇し、「生成 AI 活用で成果が出る企業・出ない企業の違い ～VoC 分析から始める、失敗しない AI 活用と経営変革～」をテーマに講演します。



■協賛の背景

生成 AI や AI エージェントの進展に伴い、コンタクトセンター業界では顧客接点の高度化や業務変革への期待が高まっています。当社は、年間 5 億件を超える対話データや 40 年以上にわたり培ってきたコンタクトセンター運営の知見を活用し、ヒトと AI が協働する次世代コンタクトセンターの実現に取り組んでいます。

本イベントは、AI 時代におけるコンタクトセンターの将来像や活用事例を発信する場として開催されるものであり、当社の取り組みや知見を広く共有する機会として協賛しています。

■講演について

生成 AI の導入が進む中、PoC（概念実証）段階に留まり十分な成果創出につながらない企業も少なくありません。その背景には、AI 導入そのものが目的となり、顧客接点や業務プロセスの分析が十分に行われていないケースがあります。今回の講演では、VoC（顧客の声）分析を起点に AI の適用領域を可視化し、自動化と有人対応の最適な役割分担を検討することで、CX 向上と ROI（投資利益率）創出を実現するアプローチについて、当社の実践事例を交えながら紹介します。

当社は、本講演を通じて、企業の生成 AI 活用を PoC 段階に留めることなく業務変革や顧客体験向上につなげ、人手不足が進む時代における持続可能な顧客接点の実現に貢献していきます。

講演日時	2026 年 10 月 15 日（木）16:10～16:40
会場	オンライン開催
登壇者	デジタル CX 本部 DCX コンサルティング部 第 3 局 局長／シニアマネージャー 衣笠 雄海
演題	生成 AI 活用で成果が出る企業・出ない企業の違い ～VoC 分析から始める、失敗しない AI 活用と経営変革～
参加費	無料
申し込み	https://events.nikkeibp.co.jp/event/2026/nxai261015/ （事前登録制）

■AI 時代のコールセンター／コンタクトセンター ソリューション 2026 について

日経クロストrendと日経クロステック Active が主催するオンラインセミナーです。「顧客の声を企業戦略・製品開発に活かす、価値創造センターへの変革」をテーマに、最新の AI ソリューション、VoC 活用事例、データドリブン経営への転換手法など、2026 年のコールセンター／コンタクトセンターが目指すべき姿を探ります。

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