

報道関係各位

2026 年 10 月 29 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、11月12日・13日開催の 「コールセンター/CRMデモ & コンファレンス2026 in東京」に出展

～コンセプト「VoiceDynamics」を軸に、生成AIの回答精度・現場活用の課題への具体策を紹介～

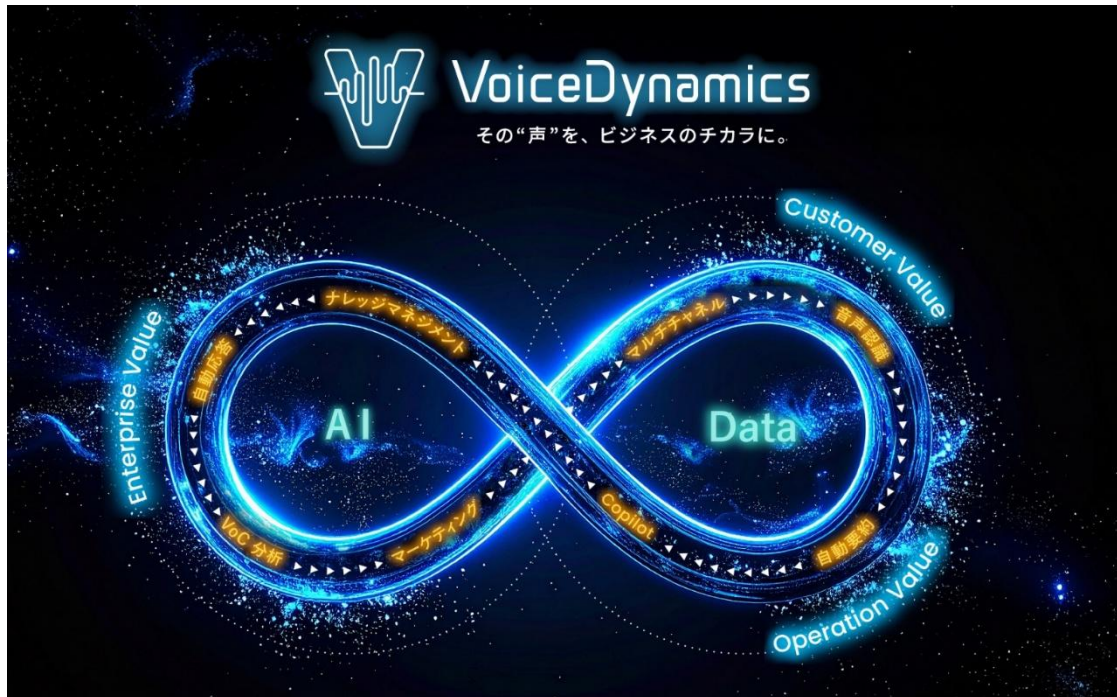
株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：当社）は、2026 年 11 月 12 日（木）・13 日（金）に、株式会社リックテレコム、インフォーマ マーケッツ ジャパン株式会社が主催する「コールセンター/CRM デモ & コンファレンス 2026 in 東京（以下：本イベント）」においてブースを出展およびセミナーに登壇します。

本イベントでは、ソリューションコンセプトである「VoiceDynamics」を軸に、コンタクトセンターの対話データを知見として活用し、業務の自動化や生成 AI 活用を実現する多様なソリューションを紹介します。今年は、ナレッジ生成や自動化する業務の見極め方、生成 AI の回答精度や現場定着といった課題に向き合う具体策などを、展示デモとセミナーを通じて解説します。



開催 27 回を迎える本イベントは、140 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。

■展示・講演の見どころ



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、5つの代表的なソリューションを展示します。

コンタクトセンターの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®」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、音声認識ソリューションなどを展示します。多くの企業が抱える課題の解決につな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。

また、会期中はブース内で、ナイスジャパン株式会社、ナミテクノロジー・ジャパン株式会社、株式会社シグマクスなどパートナー企業や有識者を招いたセッションを予定しています。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、様々な視点から掘り下げます。

さらに、当社の執行役員、コンサルタントやエンジニアによるセミナーでは、生成 AI を導入しても、応対に必要な知識・情報が不足して回答精度が上がらず、現場で十分に活用されないという課題を取り上げます。通話データからのナレッジ生成、自動化する業務の難易度の可視化、検証や導入計画の策定など、現場定着に向けた具体的なアプローチを解説します。また、音声基盤と生成 AI の組み合わせによるオペレーター支援や、顧客体験の向上に向けた活用方法を紹介します。

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

■出展概要

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

日程	2026 年 11 月 12 日（木）・13 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「Knowledge Generator」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オペレーター支援モデル「Sherpy for Operator」の先端技術を体感いただけます。 ■Bellcloud+CX/Cognigy 生成 AI を搭載した、拡張性に優れた CX クラウド型コンタクトセンタープラットフォームと Cognigy を組み合わせてオムニチャネル・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、オペレーターの管理者支援、自動応答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。 ■音声認識ソリューション コンタクトセンターの会話データを高精度に文字化する音声認識技術。先端技術に当社の運用知見を組み合わせることで実現する高精度な音声認識を、実際のデモンストレーションを通じて体感いただけます。 ■ヒトトナリ AI データマーケティングを専門とするベルシステム 24 グループの株式会社シンカーが提供する AI 分析サービスです。店舗・Web の接客で生まれたお客さまの声と CRM データを掛け合わせ、生成 AI で一人ひとりのお客さまへの理解を深めます。本展示では、その理解を売上につながる接客や施策の立案・実行に生かす活用方法をご紹介します。
参加方法	事前登録制・参加無料
申し込み先	https://crm.callcenter-japan.com/form/imj-event/cct2026/
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/form/imj-event/cct2026/>

<セミナー1>

講演名	Hybrid Operation Loop ～生成 AI の「精度が出ない・効果が見えない」を突破する
日程	2026 年 11 月 12 日（木）10:30～11:15
講演 No.	J-01
内容	AI を導入してもナレッジ不足で精度が出ず「現場で使われない」という課題があります。解決の鍵はナレッジ生成と業務難易度の見極めです。本講演では「Hybrid Operation Loop」を活用し、音声からの KCS 生成と生成 AI による自動化難易度の可視化手法を公開。現実的な生成 AI 自動化への道筋を描くための検証アプローチやロードマップ策定、現場定着に向けた具体アプローチを解説します。
講演者	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 デジタル CX 本部 DCX コンサルティング部 局長 衣笠 雄海

<セミナー2>

講演名	Hybrid Operation Loop ～業務を熟知しているからこそ提供できる顧客目線の AI テクノロジー
日程	2026 年 11 月 12 日（木）16:30～17:15
講演 No.	J-06
内容	コンタクトセンターの音声基盤機能は多機能化が進む一方、十分に活かしきれず、その先の価値提供までは踏み込めていない、という声も少なくありません。当社は、長年培ってきた CTI 技術と生成 AI の組み合わせによって、こうした課題に対しオペレーター支援から顧客体験の向上まで一步踏み込んだご提案をしてきました。本講演では、アーキテクチャと拡張性、ソリューションとの組み合わせで広がる可能性について具体的に紹介します。
講演者	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 テクノロジー部 グループマネージャー 坂口 修平

<セミナー3>

講演名	顧客の声から生み出される“企業の知” コンタクトセンターの存在意義が変わる！
日程	2026 年 11 月 13 日（金）15:20～16:05
講演 No.	J-12
内容	AI 導入が期待通りの成果に結びつかないケースは少なくありません。その背景には、顧客対応から得られる声はもちろん、現場に蓄積されたさまざまな知見が、十分に活かしきれないという課題があります。数多くの企業のコンタクトセンター運営に携わってきたベルシステム 24 だからこそ見えてきた「ナレッジドリブン」という考え方を切り口に、コンタクトセンターの未来を切り拓く道筋を示します。
講演者	執行役員 デジタル CX 本部 本部長 加藤 寛

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