PressRelease

報道関係各位

2026 年 11 月 11 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、先進AI技術を活用し、ヒトとAIが協働するコンタクトセンターの実現を加速

～Crestaとともにヒトと AIエージェントのための一体型基盤構築に向けた共同検証を開始～

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、顧客体験（CX）向け AI プラットフォームを提供する Cresta AI 合同会社（本社：東京都千代田区、VP 兼 日本カントリーマネージャー：田村 元、以下：Cresta）とともに、ヒトと AI エージェントが協働するコンタクトセンターの実現に向け、共同検証を開始します。当社は、Cresta にとって日本で初めて組む BPO 事業者となります。

生成 AI や AI エージェントの急速な進化により、コンタクトセンターを取り巻く環境は大きく変化しています。AI による自動化ニーズが高まる一方、日本における顧客体験においては、応対内容や顧客特性に応じたきめ細かな対応が引き続き求められており、AI の力だけではなく、ヒトが持つ共感力や判断力、現場の運用知見を組み合わせることが AI ソリューション導入においては必要不可欠であると改めて認識されています。

当社は、中期経営計画 2028 のスローガン「Hybrid Intelligence for All」のもと、ヒトと AI それぞれの強みを活かしたコンタクトセンターの実現を目指しています。今回、当社と同じくヒトと AI の協働を目指す Cresta の最先端技術を積極的に取り入れることで、国内市場における新たな顧客体験の実現を強力に加速いたします。

■共同検証の概要

本検証では、当社が開発を進めるコンタクトセンター向け生成 AI 自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop®*」と Cresta の会話分析機能「Cresta Insights」を組み合わせます。

コンタクトセンターにおける対話データを「Cresta Insights」を用いて、問い合わせの理由や課題の解決状況、顧客満足度など多面的に分析し、その分析結果と「Hybrid Operation Loop」の Knowledge Generator の分析が持つナレッジの自動生成、分析やオペレーター支援の仕組みとの親和性および企業成長に向けた価値創造の可能性を検証してまいります。

両社の役割としては以下です。

Cresta は、会話分析の技術と日本語に対応したプラットフォームを提供し、海外での活用事例などをもとにその可能性における検証の支援を実施します。

当社は、検証の場となるコンタクトセンター業務を提供して検証環境の運用を担い、オペレーターや管理者の視点から分析結果の妥当性を評価します。さらに、自動化に適すると判断された問い合わせについて、ヒトが担うべき対応との切り分けや、自動応答に必要なナレッジの整備を進め、「Hybrid Operation Loop」とのシナジーおよび融合性の仕組みを検証していきます。

＊ Hybrid Operation Loop（ハイブリッド オペレーション ループ）
回答の自動生成に特化した生成 AI と、ナレッジの自動生成に特化した生成 AI をプロセスに組み込むことで、応対の通話データからナレッジベースを自動生成する技術・仕組みを搭載した当社独自開発の自動化ソリューション。

■本検証で目指すこと

両社は、本検証を通じて、次の 3 つを目指します。

1. 人と AI の協働を、さらに進化させる

ベルシステム 24 が推進する、生成 AI と人が業務を分担し、循環させながら回答精度を高めていく「Hybrid Operation Loop」に、Cresta の AI プラットフォームを組み合わせ、ヒトと AI が協働するコンタクトセンターの運営をさらに広げていきます。

2. オペレーターの力を引き出し、コンタクトセンターの価値を高める

使いやすい画面で、会話の中で AI がオペレーターをリアルタイムに支援します。熟練者のノウハウを誰もが活かせるようにすることで、人手不足の中でも新人が早く力を発揮でき、一人ひとりが安心して働き、成長できるコンタクトセンターをつくります。

3. 顧客の声を、新たな価値につなげる

これまで十分に活かされてこなかった顧客との会話を、AI で多面的に分析し、顧客体験の向上や、企業のサービス・商品の改善につなげていきます。

■今後の展望

当社は、本検証で得た結果をもとに、「Hybrid Operation Loop」の提供価値を高め、より迅速なサービス展開につなげるとともに、日本企業のコンタクトセンターにおける AI 活用を後押しします。

今後は、本検証を皮切りに、Cresta の日本市場への展開に向けた顧客提案や導入支援を進め、日本のコンタクトセンターの特性やお客様のニーズを踏まえたサービスの検討など、協業領域を段階的に拡大していきます。

■本取り組みを支える伊藤忠商事との連携

本取り組みにおいて当社は伊藤忠商事株式会社（以下：伊藤忠商事）とも連携し、事業開発体制を強化いたします。伊藤忠商事は、1980 年代からシリコンバレーに進出し、IT 分野を中心とした米国スタートアップの日本市場への進出支援をはじめとして、100 件超の VC ファンドへの出資や 200 件超のテクノロジー系スタートアップへの直接投資・新規事業開発等の活動を通じて、有力なスタートアップや起業家との関係を築いており、本取り組みについてもそのネットワークの支援によって実現されました。

当社は、こうした伊藤忠商事のネットワークも活用し、国内外の有力な AI を含めた最先端テクノロジーとの新たな連携機会を今後も創出していきます。また、伊藤忠商事が情報通信分野で有する機能とも連携し、最先端テクノロジーの確実な導入・運用を支援してまいります。

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