PressRelease

報道関係各位

2026 年 11 月 25 日

株式会社ベルシステム 24

ベルシステム24、電話代行サービス「e秘書」に 24時間365日対応の「AI秘書コース」を提供開始

～人手不足に直面する地方の中小企業でも導入しやすいAI活用で、いつでもつながる受付体制の実現を支援～

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、1985 年以来 40 年以上にわたり有人で対応してきた電話代行サービス「e 秘書®」において、新たに AI 受付エージェントを活用した「AI 秘書コース」を本日より提供開始します。

AI 秘書コースは夜間・土日祝を含む 24 時間 365 日の電話受付に対応し、月額 9,000 円（税抜）から利用可能です。また、申し込み後、受付業務の設計から AI の設定、テスト、運用開始後の調整まで当社の専門担当者が対応するため、AI や IT に関する専門人材がいない企業でも導入できます。

今回の AI 秘書コースの追加により、従来の有人対応で一次受付を行うスタンダードコース、有人による FAQ 対応まで提供するメッセージコースを含めた 3 コースの中から、受付内容や運用体制に適した方法を選べるようになることで、電話の取りこぼし防止や応対負荷の軽減を図り、営業時間外や繁忙時でも安定した受付体制を構築できます。

e 秘書サービスサイト URL：https://www.tas.bell24.co.jp/

■背景

近年、人手不足や人件費の上昇を背景に、電話応対の負荷が企業の課題となっています。特に、限られた人員で業務を担っている企業では、電話応対のたびに目の前の業務を中断せざるを得ない、時間帯や時期によって問い合わせが集中するとピーク時には電話が繋がらない、営業時間外の電話を受けられずに問い合わせや商談の機会を逃してしまうといった課題が浮き彫りになっています。また、一般的な AI 活用電話受付サービスは導入時の設定や運用後の調整を自社で行うことが多く、AI や IT の専門知識や人材を持たない企業が導入に踏み出せない背景もあります。

このような背景のもと、当社は電話代行サービス「e 秘書」に AI 秘書コースを新設し、電話代行で培った応対ノウハウと、受付業務の設計から運用開始後の調整までを当社の専門担当者が対応することで、AI や IT の専門知識がない企業でも 24 時間 365 日受付可能な AI 受付エージェントを導入できる新たなサービスを提供開始します。

■本サービスの特徴

1．月額 9,000 円（税抜）から利用可能、24 時間 365 日の電話受付に対応

AI 秘書コースは、従来の有人対応による 2 コースよりも低価格な月額 9,000 円から利用でき、初期費用は別途 18,000 円（いずれも税抜）です。夜間・土日祝を含む 24 時間 365 日の電話受付に対応します。人員を

増やすことなく、営業時間外や繁忙時の電話を受け付けられるため、問い合わせや商談の機会の取りこぼしを防ぎ、電話応対にかかる業務の負荷を軽減します。飲食店や美容院・ネイルサロン、士業の事務所など業務中に電話応対が難しい幅広い業種に加え、大企業の支店・部署や販売店の電話受付、営業などの専門部署への取次ぎを行う総合受付など、多岐にわたる用途で活用できます。

2．設計から任せられ、専門人材がなくても最短 4 営業日で導入可能

確認事項、案内内容、対応フローを整理し、企業ごとの受付業務を設計した上で AI を設定します。申し込みから設定、テスト、運用開始後の調整まで当社の専門担当者が対応し、最短 4 営業日で利用を開始できます。これにより、AI や IT に関する専門人材がいない企業でも、各社の現状にあわせた電話受付体制を導入・運用できます。

3．40 年以上培ってきた電話代行ノウハウを AI に反映

40 年以上の電話代行で培ったノウハウを活かした会話の進め方、必要な情報を漏れなく利用者から確認する応対ルールを AI に反映しています。あらかじめ設定した確認事項に沿って必要事項を確認し、会話が本題から逸れた場合は必要な確認事項へ戻るなど、漏れなく情報を確認できるように AI が自然な対話で促します。これにより、企業ごとの受付フローや案内内容に沿った電話応対が可能となり、担当者の電話応対や取次ぎにかかる負荷を軽減します。

さらに、利用者や受付内容に応じてゆっくり丁寧に話す、簡潔でスムーズに案内するなど応対トーンも個別調整も可能です。

項目	AI秘書コース	スタンダードコース	メッセージコース
応対方法	AIによる対応	有人対応	有人対応
営業時間	24時間365日	平日9－18時 *1	平日9－18時 *1
月額料金（税抜）*2	9,000円～	11,000円～	16,500円～
一次受付	○	○	○
FAQ対応	○ *3	×	○
応答件数（最低価格時）	50件	80件	100件
おすすめ利用シーン	コストを抑えながら、電話の取りこぼしを防ぎたい	営業時間内の一次受付を人に任せたい	よくある質問への案内まで人に任せたい

e 秘書 3 コース比較表

*1 有料オプションで時間延長可能

*2 月額料金は、応対件数やご利用内容などにより異なります。

*3 有料オプションで対応可能

■今後の展望

当社は中期経営計画 2028 において、「Hybrid Intelligence for All ～ヒトと AI の好循環で、あらゆるビジネスを進化させる～」をコンセプトに掲げ、ヒトと AI が連動したサービスの拡大を推進しています。AI 秘書コースは、この方針を具現化するサービスとして位置づけており、2027 年度末までに 1,000 社への導入を目指します。

今後は有人対応と AI を組み合わせた受付体制の展開も予定しています。AI による効率性と人による丁寧な応対の双方を生かすことで、企業が受付内容や業務量に応じて最適な電話受付体制を選択できる環境を整備します。これにより、電話応対のための人員確保が難しい企業でも、限られた人材を本来注力すべき業務に振り向けられる環境づくりを支援し、人手不足が進む中でも持続的に事業を運営できる社会の実現に貢献します。

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