

2020年6月22日
株式会社ベルシステム24ホールディングス

各位

**ベルシステム24、「ヒト」と「新技術」の融合による次世代コンタクトセンターをテーマに、
R&D組織「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所」を設立
～ソニーコンピュータサイエンス研究所・ミカエル研究員が共同研究所長に就任～**

コンタクトセンターアウトソーシング事業を展開する株式会社ベルシステム24ホールディングス（本社：東京都中央区、代表取締役社長執行役員 CEO：野田 俊介、以下：当社）は、長年蓄積したコンタクトセンター現場での運用ノウハウと、AI・自然言語処理・アナリティクス・ビッグデータなど新たな技術領域を組み合わせた「機械知能（Machine Intelligence）」の独自開発による、「ヒト」と「新技術」を融合させた「次世代コンタクトセンター」の創出を目的に「イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所（以下：ICS Lab.）」を当社内に設立しました。



**INNOVATION
COMMUNICATION
SCIENCE LAB.**

ICS Lab. 設立にあたり、株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所（本社：東京都品川区、代表取締役社長：北野 宏明、以下：ソニーCSL）の研究員でAI研究を推進してきたミカエル・シュプランガー氏が共同研究所長に就任します。ソニーCSLと当社は約2年にわたり、コンタクトセンターにおけるAIソリューション開発に向けた共同研究を進めてきました。この共同研究はそのままICS Lab. 内に引き継がれ、幅広いカスタマーサポート業務に特化したAIエンジンやナレッジのチューニングを支援するAIソリューションの研究・開発を行います。今後、ICS Lab. 発の具体的なAIソリューションの概要・事例等については順次公表していく予定です。

■設立に至る背景

当社はコンタクトセンターのリーディングカンパニーとして、国内No.1となる全国36拠点を設置し、約17,000席のブースを有しています。昨今、コンタクトセンターは、企業と生活者の直接的な接点として、顧客の声の分析・活用によるロイヤルティ向上をはじめとする企業の戦略的機能を担うなど、大きく役割が変化しています。その反面、少子高齢化による人材不足、コミュニケーションチャネルの多様化や製品やサービスの複雑化に伴うコミ

コミュニケーター育成の長期化など、品質を安定的に向上するための難易度は上がっています。このような状況下で、コンタクトセンター業界でも、業務効率化やコミュニケーター支援を行う AI ソリューションの開発・導入が進んでいます。しかし運用には、専門スタッフによるデータのメンテナンスやナレッジのアップデートのため多くの人的コストが発生しているのが現状です。このような業務における根本的な課題を解決するため、誰もが容易に利活用できる新技術ソリューション開発の必要性を感じ、多様な運用業務を持つ当社ならではの現場密着型の R&D 機能の設立に至りました。

■イノベーション&コミュニケーションサイエンス研究所 概要

所長：松田 裕弘

(株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 執行役員 CIO)

共同研究所長：ミカエル・シュプランガー

(株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所 リサーチャー、株式会社ソニーAI COO)

活動内容：コンタクトセンター運用の業務効率向上、コミュニケーターの負担軽減、生活者の利便性向上を目的に、最新テクノロジーを組み合わせた機械知能を独自開発して事業貢献することにより、クライアント企業への新たな価値提供の実現を目指す

URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/icsl/index.html>

当社は、経営理念である「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」の具体的な事業適用を推進しております。その一環として、「ヒト」と「新技術」のハイブリットによる業務高度化によって新たな付加価値を創出し、常にクライアント企業と生活者とのコミュニケーションの価値を最大化する、「ベスト CX パートナー」であることを目指しています。今後、ICS Lab. における研究・開発を通じ、新技術を積極的に活用することで、事業に貢献してまいります。

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 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp /TEL：03-6893-9827