

ベルシステム24、生成AIモデル「GPT-4o」を社内Slackで活用

～従来の2倍の速度の応答、テキスト・音声・画像を組み合わせるなど、高度なやりとりが可能に～

全国で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(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、今後期待されるコンタクトセンターをはじめとしたBPO業務での生成AI活用の一環として、米OpenAI社が2024年5月14日(日本時間)に新たに公開したChatGPT API「GPT-4o(フォー・オー)^{*1}」の社内Slack上での使用^{*2}を開始しました。

当社は、2023年4月より国内グループ会社を含む社員1万人を対象に、Slack上でのChatGPTの利用を開始しており、社内活用で得たノウハウ等を、クライアント企業のDXに貢献するサービス開発へ繋げています。同年10月には、日本マイクロソフトが提供する「Azure OpenAI Service」上の「GPT-3.5」「GPT-4」と、Google Cloudが提供する「Vertex AI」の「PaLM2」といった生成AIを活用した実証実験を完了しており、各企業と事業化に向けた検討を進めています。

今回のSlackをUIとした最新版「GPT-4o」の導入により、従来の2倍の速度での応答のほか、テキスト・音声・画像を組み合わせるなど、さらに高度なやりとりが可能となります。今回の導入により、より多くの社員が最新の生成AIを社内業務に活用することで、新たな需要が生まれているプロンプトエンジニア職などの人材育成を進めます。

現在当社では、生成AIに限らず、最新のAIを活用したビジネスの開発を進めており、当社の持つ人材育成メソッドや業務運用力にテクノロジーを掛け合わせ、人事、マーケティング、一次産業など幅広い領域においてDXサービスを開発・展開しています。

今後も当社は、AI等の知見を持つパートナー企業との連携により、実業務においてAI活用を積極的に進めることで、業務効率化および新たなサービスの開発を推進していきます。

*1 2024年5月14日現在 gpt-4o-2024-05-13 として提供されているモデル

*2 Salesforce 提供の Slack および Leave a Nest Knowledge 提供の Party On Slack を使用

各モデルの詳細につきましては OpenAI 社公式ページをご参照ください。

<https://platform.openai.com/docs/models/gpt-4-and-gpt-4-turbo>

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターをはじめとした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199