

ベルシステム24、生成AIで社員のマイクロストレス解消を支援する「すっきりbot」の取り組みを開始

～プロンプトエンジニアリングの向上など社員の生成AIの活用を推進～

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、社員のマイクロストレスの解消を支援する「すっきりbot」の取り組みを、社内向けの Slack^{*1} において開始しました。

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



マイクロストレスとは、日常的に経験する自覚できないほどの些細なストレスのことで、ストレス度合いが小さいことから、本人が認識することがなく見過ごされてしまうケースが多くあり、これらが積み重なることで心身を消耗させると言われています^{*2}。

当社では、プロンプトエンジニアリングの向上などを目的として、2023年4月より社内業務での生成AI活用を始めています。今回その一環として、マイクロストレスの解消を目指し、「ChatGPT-4o」を活用した「すっきりbot」を開発しました。

*2 「マイクロストレスその正体と対処法 DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー論文」参照

■取り組み内容

今回の取り組みは、国内グループ会社を含む約1万人の社員を対象に、Slack上でのChatGPTとのやり取りの中で日々の不安を言語化することにより、マイクロストレスの解消を手助けするものです。

「すっきり bot」のプロンプト設計では、当社がコンタクトセンター業務において培ってきたコミュニケーションノウハウを活かし、利用者に「寄り添ってもらっている」と感じてもらえる会話の出力となるように設定を行いました。

■β版の実証結果

全社での実施に先立ち、希望者を対象にβ版の実証実験を行いました。実際に利用した社員からはポジティブな評価が多く、アンケートには以下のようなコメントが寄せられました。

- ・相手が「人」ではないので、考えすぎず、素直に思ったことを話すことができる
- ・頭の中でただ考えているよりも、AIに相談しながら悩みを言語化できすっきりした
- ・自身で考えなくてはいけないような質問を投げかけてくるため、自身の考えを深掘りできる

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中心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