

中部電力グループのデータサイエンス事業を手掛けるTSUNAGU Community Analyticsが生成AI Co-Creation Lab.に参画

～エネルギー業界で培った生成AIの活用による「ノウハウ伝承」を
コンタクトセンターへ転用し、ベルシステム24と共同サービスを開発～

株式会社 TSUNAGU Community Analytics（本社：愛知県名古屋市、代表取締役：栗林 修、以下：TCA）は、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：ベルシステム 24）が取り組む、生成 AI Co-Creation Lab.*（コ・クリエーションラボ）に参画し、両社で生成 AI を活用したコンタクトセンターの「ノウハウ伝承」を実現する共同サービス（以下：本サービス）を開発し、提供開始します。

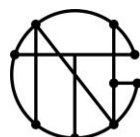
本サービスは、コンタクトセンターに蓄積するベテランの属人ノウハウや過去の対応履歴をデータベース化し、新人担当者等の業務における問題発生の際に、生成 AI がベテランに代わって原因の特定や、解決の示唆を行う一連の業務フロー・システムです。アセスメントや試験運用から業務実装まで、各企業のニーズに合わせたサービス提供が可能です。

これは、中部電力グループの DX 実績を持つ TCA の生成 AI 活用ノウハウと、ベルシステム 24 のコンタクトセンター運営の多様な実績を組み合わせることにより実現したサービスになります。

* 生成 AI Co-Creation Lab. :

ベルシステム 24 が 2024 年 6 月に開始したユーザー企業参画型の生成 AI 活用プログラムです。「生成 AI」と「ヒト」のハイブリッド型コンタクトセンターの構築を目指しています。

詳細 URL : <https://gai.bell24.co.jp/ja/>

TSUNAGU
Community Analytics

■開発の背景・目的

企業の事業成長には、ベテランからノウハウを伝承し、新人を育成していくことが必要である一方、昨今の労働人口減少等により、ベテランが持つノウハウの伝承に時間を割くことが難しく、生産性や競争力の低下を招いているケースが散見されます。これまでのノウハウの伝承では、ベテランが業務遂行の傍ら自身のノウ

ハウを言語化し、時間をかけて後輩に受け渡す過程を経ていたため、ベテランに対する負荷が大きなものでした。

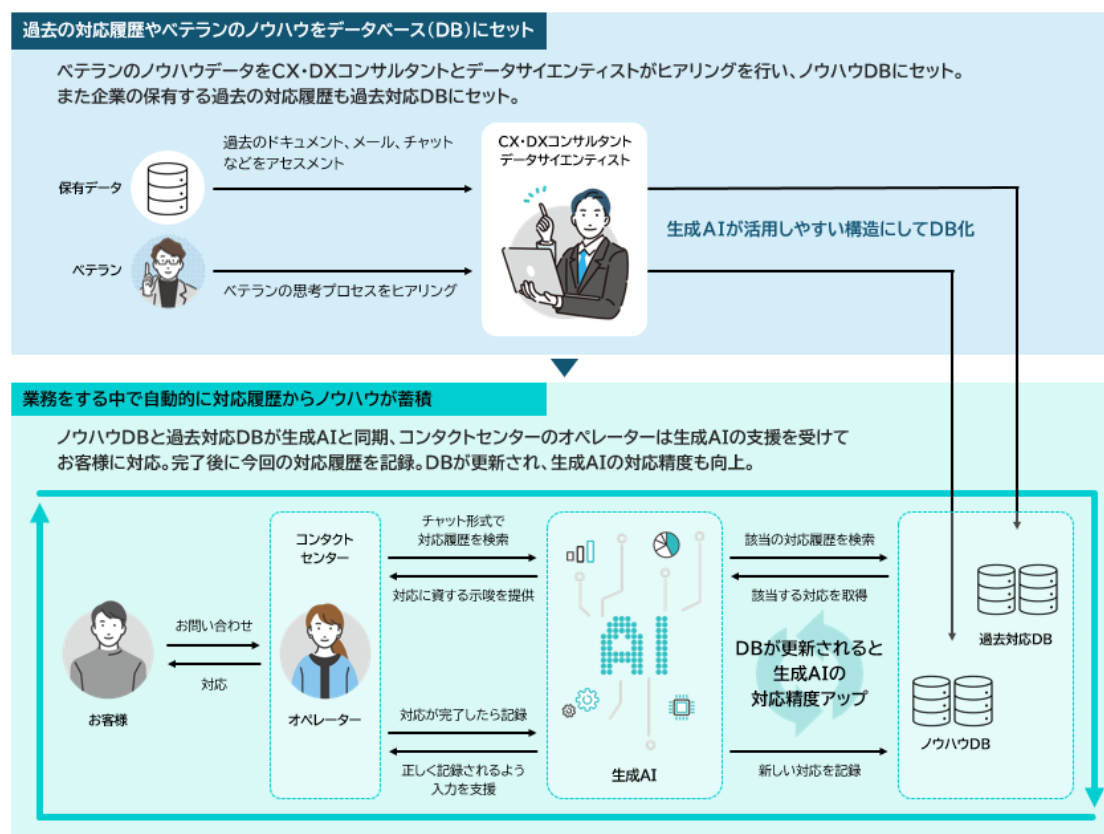
生成 AI Co-Creation Lab.では、ベルシステム 24 とパートナー企業と連携する中で生成 AI の活用アイデアを発想し、企業の課題とのマッチングを図る取り組みを推進しています。今回は、この「ノウハウ伝承」を課題とする企業に向けて、中部電力グループへの DX 実績がある TCA の生成 AI 活用ノウハウと、コンタクトセンター運営の多様な実績を持つベルシステム 24 の強みと知見を組み合わせ、ベルシステム 24 が開発・提供するクラウド型コンタクトセンター基盤システム「BellCloud+®（ベル クラウド プラス）」のサポート窓口での検証を経て、本サービスの提供開始に至りました。

■サービス概要

本サービスは、ベテランのノウハウ伝承に課題を持つ企業様に向けた、生成 AI 活用による課題解決ソリューションです。

サービス提供メニューは、企業様のニーズ・課題に合わせた、「保有データのアセスメント」、「生成 AI の試験導入」、「実業務への実装」の 3 ステップのメニューを準備しています。ベルシステム 24 と TCA の CX・DX コンサルティングやデータ活用等に関するプロフェッショナル集団が、実業務への導入まで伴走します。まずは生成 AI の学習データの整備として、企業ごとに異なる保有データの質や量を可視化し、経験や勘に基づくベテランの非言語ノウハウ、業務効率化や課題解決に繋がるノウハウをデータ化するメソッドを提供します。その後、生成 AI を中心に据えた業務フローの設計やシステムの構築に加え、継続的にノウハウを蓄積していく仕組み化も行います。

コンタクトセンターのお問い合わせ窓口の業務を想定した、ノウハウ伝承のフロー例



<3ステップからなる提供サービスメニュー>

STEP①：保有データのアセスメント

保有しているデータが生成 AI 活用に資するデータであるかを知りたい企業に向けて、DX コンサルタントとデータサイエンティストがデータの質と量の両面でアセスメントします。「生成 AI で検索した際にキーワードとノウハウとが紐づいているか」「ノウハウがカテゴリーごとに分類されているか」「データの量が足りているか」「データが偏っていないか」などの観点で評価し、「今あるデータで実現できること」と「追加で取得すべきデータ」を整理します。

STEP②：データの蓄積設計、生成 AI の試験導入

属人的かつ言語化されていないノウハウをデータベース化するため、既存ドキュメントの情報やベテランへの個人ヒアリングを行うことで、思考プロセスを構造化し、生成 AI による継続的なノウハウデータの蓄積の仕組みを設計します。その後、保有データおよびノウハウデータを生成 AI のテスト環境に取り込んで、検証することが可能です。

STEP③：実業務への実装

各企業の実業務に合わせ、問題の原因特定から対応策の検討、問題解決・報告書作成までの一連の流れを、生成 AI を活用した業務フローとして設計します。導入時には業務フローの説明会を実施するほか、AI 倫理などのリテラシー向上支援といったソフト面から、サーバー・ネットワーク・ストレージなどのインフラ環境、API・DB・フロントエンド・連携システムを含めた全体のシステム構成、ファイアウォール・侵入検知システム・アクセス制御などのセキュリティ対策といったハード面まで全方位で支援します。

■今後の展望

2025 年度までに約 10 社に本サービスの導入を目指す予定です。これからも生成 AI Co-Creation Lab.がハブとなって解決すべき課題とテクノロジーを結び、生成 AI 活用した先進事例を創出していきます。

■会社情報

TSUNAGU Community Analytics について 企業 URL : <https://tc-analytics.co.jp/>

中部電力グループおよびステークホルダーの DX を支援する中部電力グループの会社として 2021 年に設立。DX の設計からエンハンスまでのワンストップでの課題解決を強みとしており、設立以来、エネルギーインフラをはじめとしたアセットなどから生まれるデータを含む様々なデータを活用し、高度な分析を通じた業務改善を行ってきました。データ分析の力で、「人と人、人と社会をつなぎ、新たな価値とコミュニティ」を形にしていまいます。

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。「ヒット」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、ベルシステム 24 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 TSUNAGU Community Analytics Enterprise Business Unit
問い合わせフォーム：<https://tc-analytics.co.jp/contact/> / TEL：052-211-8181

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