

## ベルシステム24、国内初の通話データからナレッジベースを自動生成する機能を搭載した、 コンタクトセンター自動化ソリューション「Hybrid Operation Loop」を開発開始

～生成AIの学習ナレッジ自動生成にHybrid RAGを採用することで、回答精度を飛躍的に向上～

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）の事業共創プログラム・生成 AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）<sup>\*1</sup>では新たに、生成 AI を活用してコンタクトセンターの自動化を実現する「Hybrid Operation Loop」の提供に向けた開発を開始します。

これは、生成 AI Co-Creation Lab.に参画する日本マイクロソフト株式会社（以下、日本マイクロソフト）をはじめとするテクノロジー企業が有する最新技術と、当社が有する多様なコンタクトセンターのノウハウを組み合わせ、AI（人工知能）とヒトが共同でタスクを遂行する“Human-in-the-Loop（人間参加型の機械学習）”の概念を通じた、当社独自の AI とヒトのハイブリッドによる業務ループプロセスを設計することで、様々な業界の個別の環境に対応が可能なコンタクトセンターの自動化を実現するための取り組みです。

今回、国内初<sup>\*2</sup>となる Hybrid RAG<sup>\*3</sup>による通話データからナレッジベースを自動生成する機能を搭載しています。

今後、クライアント企業の問い合わせ窓口センターでの実データを使用した検証を経た上で、2025年中のサービスの提供開始を目指します。

# Hybrid Operation Loop

<sup>\*1</sup>生成 AI Co-Creation Lab.（コ・クリエーションラボ）：2024年6月に開始したユーザー企業参画型のプログラム。コンタクトセンターでの生成 AI 活用に向けた課題解決や、参画企業間での事例共有などを行う。  
詳細 URL：<https://gai.bell24.co.jp/ja/>

<sup>\*2</sup>国内初：2024年11月当社調べ

<sup>\*3</sup>Hybrid RAG：RAG（Retrieval-Augmented Generation）とは、大規模言語モデル（LLM）によるテキスト生成に、外部情報の検索を組み合わせることで、回答精度を向上させる技術。Hybrid RAG は、従来の RAG でのキーワード検索に加え、関連性を考慮したセマンティック検索を組み合わせる手法と言われ、異なる検索手法を組み合わせることで、検索機能を向上させる技術。

### ■背景・目的

近年、日本国内における労働人材不足は顕著となり、あらゆる業界への影響が懸念されています。コンタクトセンター業界においても労働集約モデルからの変革が喫緊の課題となっており、AI 等テクノロジーを活用した自動化は解決策の一つとして注目されています。特に生成 AI は、従来活用することができなかったコールログなどの非構造化データを活用可能なものとし、コンタクトセンターの自動化実現へのキーファクターとして大きく期待をされています。

一方、コンタクトセンターの生成 AI 活用は、回答案の提案や応対履歴の要約、ロールプレイング研修等の部分的な活用に留まっており、回答精度を上げるために RAG を使用するケースもあるものの精度の向上には限界があるのが現状です。個社の情報や専門用語を踏まえた高精度な回答の自動化のためには、回答の基となる FAQ、マニュアルや、経験や勘などの暗黙知、個人メモなどコンタクトセンター内に散在するナレッジの整

備が不可欠です。しかし、ナレッジの整備には膨大なコストと時間を要し、整備完了後も日々の運用に合わせて継続的な更新が必要なため多くの企業で手付かずとなっており、生成 AI 導入前の課題となっています。

そこで生成 AI Co-Creation Lab.では、まずは導入時のナレッジ整備が容易となり、従来負荷が大きかった継続的な日々の更新作業が効率的となるナレッジの自動生成をプロセスに組み込んだ新たな仕組みの開発に着手しました。

## ■ 「Hybrid Operation Loop」 概要

「Hybrid Operation Loop」は、生成 AI とヒトによるコンタクトセンターでの業務ループ構造を設計し、回答の自動生成に特化した生成 AI と、ナレッジの自動生成に特化した生成 AI をプロセスに組み込むことで、対応の通話データからナレッジベースを自動生成する技術・仕組みを搭載したベルシステム 24 独自開発の自動化ソリューションです。この通話データからナレッジベースを自動生成する仕組みの開発は国内初の取り組みとなります。Hybrid RAG による検索性能の向上により、従来の RAG での類似性の情報検索に加えて、関連性を考慮した上で回答を生成することが可能となり、回答精度を飛躍的に向上させるものです。より AI の学習時や判断・認識の際にヒトを介した確認・フィードバックを行い、AI とヒトとの相互連携である“Human-in-the-Loop”の概念により、生成 AI による自動化とヒューマンチェックを組み合わせることで、ハルシネーションを最少化したオートループを実現するものです。

日本マイクロソフトは、生成 AI Co-Creation Lab.におけるベルシステム 24 との協業を通じて、コンタクトセンターの自動化と顧客体験の向上を支援します。Microsoft の責任ある AI 技術を活用することで「Hybrid Operation Loop」の開発を支援し、重要な機能である生成 AI ボットの精度向上を目指し、ヒトらしさを追求した回答を提供します。

日々の通話データからナレッジベースを自動生成するプロセスを構築し、高精度な問い合わせ対応を実現することで、コンタクトセンターの効率化と CX の向上の検証を支援します。



「Hybrid Operation Loop」の自動化フロー概念図

## ■今後の展望

今後、「Hybrid Operation Loop」の開発・提供により、自社でコンタクトセンターを運営する企業を主なターゲットとして導入等を進め、5年後に、導入時のサポートなど関連する BPO 業務も含めた 500 億円のビジネスの創出を目指します。当社は、生成 AI Co-Creation Lab.を通じて、当社が 40 年培ってきた幅広い業界でのコンタクトセンター運営の知見をベースに、効率化のみならず企業の CX 向上を実現する最適な自動化の支援を行っていきます。

## 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、さまざま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