

ベルシステム24、NICEと協業し、次世代コンタクトセンターの基盤となる生成AI搭載型CXプラットフォーム「BellCloud+CX」を発表

～40年の運用実績と世界最先端AI技術の融合で、ヒトとAIのハイブリッドによる新時代の顧客体験を実現～

年間 1,300 社超の幅広い業界のコンタクトセンター等 BPO の業務設計・運用実績を持つ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) は、150 ヶ国 25,000 社を超える導入実績を持つ世界的な CX ソリューションプロバイダーであるナイスジャパン株式会社 (NASDAQ：NICE、日本法人 ナイスジャパン株式会社 社長 オリビエ・ジオレット、以下：NICE) と協業し、生成 AI 搭載の CX クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「BellCloud+CX (以下：本ソリューション)」を 2025 年 4 月より提供開始します。

本ソリューションは、NICE の独自生成 AI を搭載した CX ソリューション「NICE CXone Mpower」を OEM で採用し、ベルシステム 24 の豊富な運用ノウハウと組み合わせた、次世代コンタクトセンターの基盤となるソリューションです。

BellCloud+CX について：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/data/bellcloudpluscx/>



本ソリューションは、生成 AI 搭載型のプラットフォームとして、「BellCloud+®」*1をはじめとしたベルシステム 24 が開発・提供するクラウド型次世代コンタクトセンター基盤の新たなラインナップとして加わります。電話回線や通話録音といった基本的な PBX 機能に加えて、オムニチャネル・AI ボットなどのデジタル対応から、ワークフォース管理・オペレーター評価・ナレッジマネジメントなど品質管理、翻訳・リアルタイムでの音声認識と会話要約などの生成 AI 機能まで同一プラットフォームで利用することができ、蓄積したデータをシームレスに CX 向上のための各種施策へ活用することが可能になります。

*1 「BellCloud+®（ベルクラウドプラス）」

サーバー構築やデータセンター等を必要とせず、小規模から大規模まで、期間を問わず利用することが可能なベルシステム 24 開発のクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム。詳細 URL：<https://www.cloud-contactcenter.jp/solution/platform>

■背景・目的

デジタル技術の進展と顧客ニーズの多様化に伴い、コンタクトセンターには高品質な顧客体験（CX）の提供と業務効率化の両立が求められています。一方で、労働人材不足も深刻化しており、AI などのテクノロジーの戦略的活用が不可欠となっています。しかし、最新のソリューション導入には、初期投資や、既存システムとの連携・統合といった作業、複数のソリューションと併用する場合にはそのための運用の再構築など様々な障壁があるため、予算や人材リソースの面で特に中小企業においては導入が困難なケースが多くあります。

このような背景の下、ベルシステム 24 と NICE は、各業界のリーディングカンパニーとして、あらゆる企業がコンタクトセンターの規模を問わず、最新技術の活用による CX 向上と業務効率化を実現するためのソリューションの提供を目指し、本ソリューションの開発に至りました。

■「BellCloud+CX」の概要

本ソリューションは、「NICE CXone Mpower」をベースに、ベルシステム 24 のコンタクトセンター知見を融合させた CX クラウド型コンタクトセンタープラットフォームです。日本のコンタクトセンターに必要な PBX や通話録音、シートマップといった基本的な機能に加えて、オムニチャネル・AI ボットなどのデジタル対応から、リアルタイムでの音声認識と会話要約、管理者支援などの生成 AI 機能を搭載しているため、必要な機能だけでなく試験的に最新技術を活用することも可能です。また、機能のカスタマイズや運用コンサルティングまで支援します。

【特徴】

1. 独自生成 AI 機能を搭載

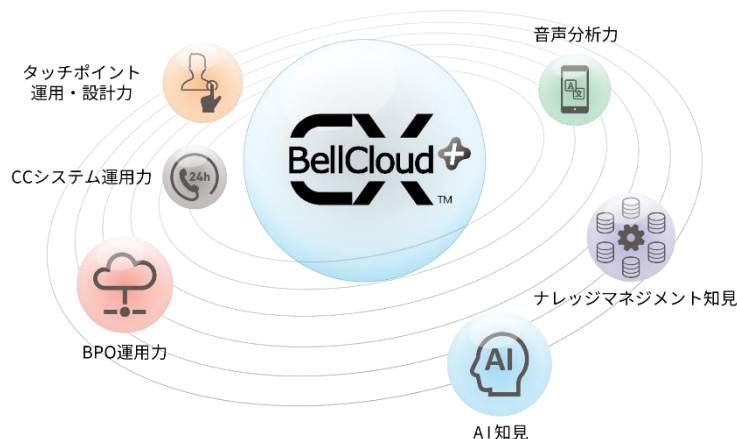
AI ソリューションを選定・連携する作業が不要で、対話の自動テキスト化や要約、オペレーター・管理者支援を行うレポート作成や、多言語翻訳などコンタクトセンターにおける業務全体の業務効率化と CX 向上を AI がサポートします。

2. 日本国内のコンタクトセンター運用に即した導入・活用を支援

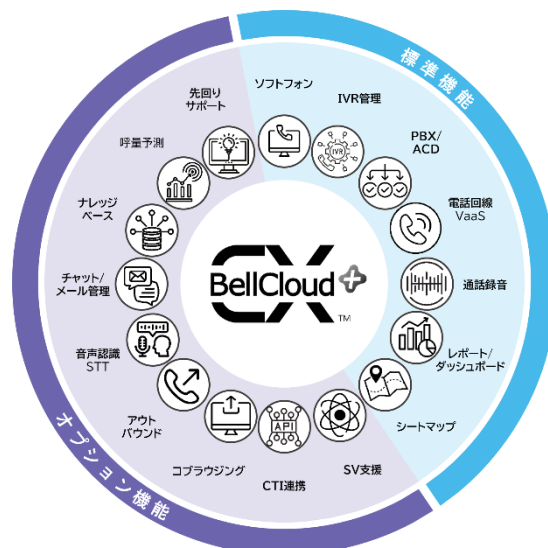
日本国内のコンタクトセンター運用に即した機能を実装し、各企業の個別の課題やニーズに寄り添った、業種や業務内容に合わせた機能のカスタマイズも行います。また、年間 100 件を超えるコンタクトセンター領域のコンサルティングを行うコンサルタントによる顧客接点のチャネル選定や運用設計、データ分析、その他生成 AI 活用サポートといった運用コンサルティングによる支援を行います。

3. 高い信頼性とスケーラビリティ

PCI DSS や GDPR 等の国際基準にも適合している「NICE CXone Mpower」をベースとしているため、国内のクラウド型コンタクトセンターシステムではトップレベルの可用性・信頼性・セキュリティレベルを担保します。また、小規模から大規模まで、事業の拡大に併せてシステムを柔軟に拡張することが可能です。



ベルシステム 24 の提供価値



サービス概念図

(※一部の機能は 2025 年度中の搭載を予定しています)

■各社の強み・役割

ベルシステム 24：

「BellCloud+®」の開発や、企業参画型の生成 AI Co-Creation Lab.^{*2}を通じた、最新技術を活用した次世代コンタクトセンターの構築を進めています。本ソリューションの機能開発から提供販売、運用コンサルティングを行います。

^{*2} 生成 AI Co-Creation Lab. (コ・クリエーションラボ) は 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/>

NICE：

海外 6,000 社、100 万席の実績を誇り、リアルタイム音声テキスト化、多言語翻訳、会話分析、オペレーター・管理者支援の機能など、業界唯一の独自生成 AI 機能をはじめとする先進的なテクノロジーを活用することでコンタクトセンターにおける CX 向上を実現する「NICE CXone Mpower」の OEM 提供を通じて、日本市場向けにカスタマイズした最先端 AI 技術を提供します。

■今後の展望

今後、5 年間で本ソリューションの 5,000 席超の導入と、これに伴うコンタクトセンターにおける AI 活用や DX 支援に向けたサービス提供により 50 億円の売上創出を目指します。これにより、コンタクトセンターの規模を問わず、生成 AI をはじめとする最新技術の活用による業務効率化と CX 向上を目指す企業へ提供を進め、新たな市場へのアプローチを進めていきます。

また、ベルシステム 24 が取り組む、生成 AI Co-Creation Lab.で開発を進める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」^{*3}の音声基盤の一つとして活用を進め、AI と人のハイブリッドによるコンタクトセンターの自動化に向けた取り組みをさらに推進してまいります。

^{*3} 「Hybrid Operation Loop (ハイブリッド オペレーション ループ)」

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、応対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。

詳細 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/news/bell24/20241128/>

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

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「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」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

ナイスジャパンについて 企業 URL : <https://www.nice.com/ja>

NICE(NASDAQ : NICE)は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICE は、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICE のソリューションはフォーチュン 100 企業の 85 社を含め、150 ヶ国以上にわたる 2 万 5,000 社以上の組織で利用されています。

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

ナイスジャパン株式会社 パートナーセールス 道下

E-mail : tomoyo.michishita@nice.com