

ベルシステム24とシンカー、コンタクトセンターの通話データから 生成AIで顧客ニーズを推定する「ヒトナリAI」 サービス提供開始

～顧客との通話内容に隠されたニーズを分析・スコア化し、営業・マーケティング活用を可能に～

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）^{*1}では、ベルシステム 24 の子会社でデータマーケティング専門企業である株式会社シンカー（本社：東京都港区、代表取締役社長：藤縄 義行、以下：シンカー）と共同で、コンタクトセンターの通話データやチャットログなどの VOC（顧客の声）データから生成 AI により顧客ニーズを推定する「ヒトナリ AI（以下：本サービス）」サービスを提供開始します。

本サービスは、顧客のライフイベントや興味関心の可能性をスコア化することで顧客ニーズを推定し、最適な商品の提案や、新商品のニーズ推定、新規顧客獲得のための広告配信など、様々なマーケティングへの活用が可能です。また、営業活動や顧客対応の運用改善にも利用できます。VOC をマーケティングに活用したい企業様に伴走し、コンサルティングからマーケティング施策の実行までワンストップで提供します。

^{*1} 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/>



■背景・目的

企業のマーケティング活動において、これまで顧客ニーズを把握する手法としては、アンケートやグループインタビューの実施、3rd Party cookie による同一ブラウザの閲覧情報による顧客ニーズの推定が行われてきました。しかし、アンケート、グループインタビューにおいては費用の負担が大きく、3rd Party cookie 活用においても 2023 年に施行された Cookie 規制により、現在は顧客ニーズを把握することが非常に難しくなっ

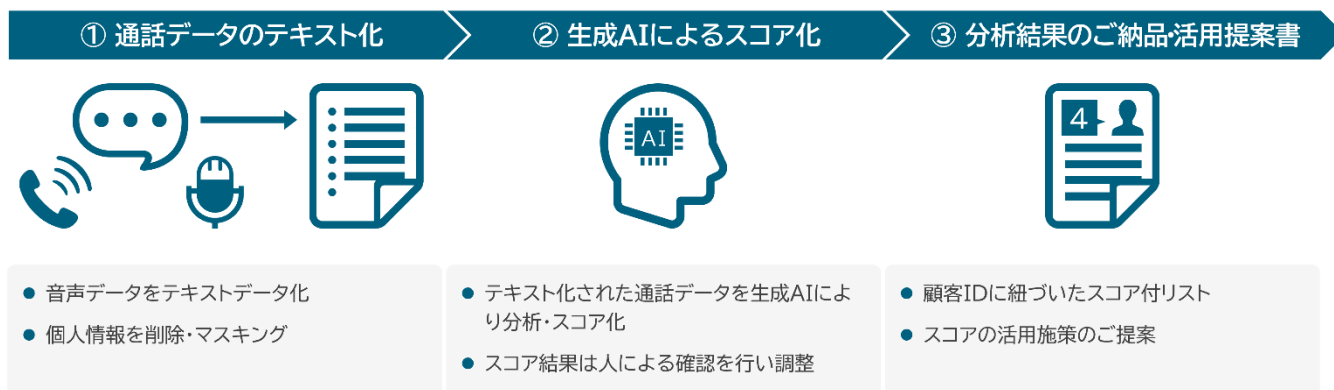
ています。そのため、自社で保有するデータを活用する重要性が高まっているものの、膨大なデータが社内に分散していて整備が不十分、専門的な知見を持つ人材の不足など様々な課題により進んでいないのが現状です。

このような背景のもと、変化の激しい顧客ニーズに対応した営業やマーケティング活動をはじめ、商品開発や、顧客に寄り添った 1to1 コミュニケーションによる最適な商品提案などのため、コンタクトセンターに蓄積する膨大な通話データを活用し、生成 AI により顧客ニーズの推定を行う新たなサービスの開発に至りました。

■サービス内容

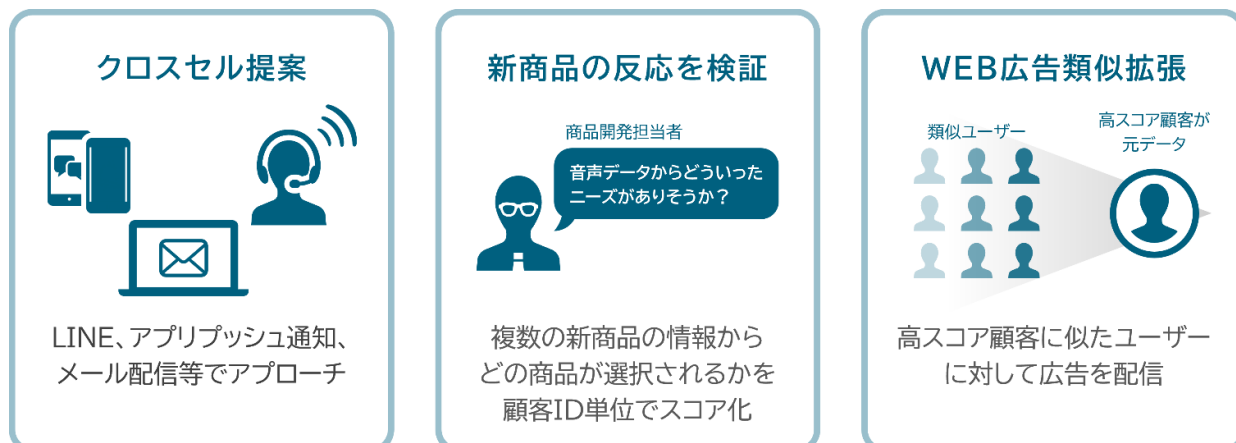
本サービスは、企業が保有するコンタクトセンターで収集された膨大な音声・チャットログデータを活用し、生成 AI により顧客ニーズのスコア化を行うものです。

通話データのテキスト化から生成 AI による分析およびインサイトスコア生成、分析結果レポートの提出から活用提案、施策実行までワンストップで実施可能です。また、目的に応じて、様々な顧客情報との突合や、既存のマーケティングソリューションとの連携、AI モデルのカスタマイズ化も可能です。



■活用例

顧客ニーズのスコアを活用して、LINE・アプリプッシュ通知・メール配信等でのクロスセルの提案や、新商品のニーズ推定、また属性や興味関心が似ている新たな顧客層を特定し、より効果的な WEB 広告の配信などに活用できます。



■今後の展望

今後も両社は、生成 AI Co-Creation Lab.での協業を通じ、生成 AI 技術やデータマーケティングに強みを持つシンカーのノウハウを活用し、顧客接点を長年担ってきたベルシステム 24 の実績により、クライアント企業の CX 向上に寄与する新たなサービス開発を推進してまいります。

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。

シンカーについて 企業 URL : <https://thinker-inc.jp/>

2017 年の創業以来、ミッション「ロイヤル顧客の拡大でクライアント企業の事業成長を実現する」を掲げ、様々なクライアント企業のデータマーケティング支援や AI ソリューション・プロダクトの開発を行ってきました。ロイヤル顧客拡大のための戦略立案・施策実行に加えて、機械学習を用いた AI 予測モデルの構築や AI を活用した分析ツールの自社開発を強みとしています。マーケティングとテクノロジーの力を駆使して、豊かな顧客体験の創出を目指してまいります。

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