

ベルシステム24とインツミット、業務提携契約を締結

～顧客対応の最適な自動化を実現する、AIとヒトのハイブリッド型ソリューションを共同開発～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を国内外で展開する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：野田 俊介、以下：ベルシステム24）と、最先端のAI（人工知能）プラットフォームの開発・提供事業を展開する台湾のIntumit Inc.（社名：碩網資訊股份有限公司、日本名：インツミット株式会社、本社：台湾新北市、代表取締役：邱仁鈿、以下：インツミット）は、顧客対応の自動化を実現するAIとヒトのハイブリッド型ソリューション「Smart BPO サービス（仮称）」の開発・提供と運用の連携を目的に、今後の資本提携も視野に、業務提携契約を締結しました。

契約締結により、台湾を皮切りに、日本・ベトナム・タイなどの各国に向け、ベルシステム24が持つ顧客接点の高度化メソッドとインツミットが開発・提供する対話型AIプラットフォーム「SmartRobot」を掛け合わせた、新たな共同サービスの開発を行うことに加え、両社の顧客に向けた販路拡大を進めます。

■対話型AIプラットフォーム「SmartRobot」について

人工知能（AI）と機械学習（ML）技術をもとに開発され、WebサイトやLINE、Microsoft Teamsをはじめとするメッセージングアプリ上で、スムーズな問い合わせ対応の自動化を実現します。生成AIとの連携による、音声データのテキスト化や問い合わせ内容の分析、返信レコメンドの生成などにより、24時間365日のカスタマーサポート、効率的な課題解決、顧客満足度の向上、CX向上に貢献します。



■協業の背景

台湾でのコンタクトセンター市場では、顧客の自動化ニーズの高さから、AIボットのLINE連携が幅広く導入されるなど、日本と比べて自動化が進んでいます。一方、自動化ソリューションを導入したものの、顧客に応じた最適な自動化を設計するための初期設定や導入後の定期的な情報メンテナンス、自動化と有人対応の配分など、顧客対応の知見やスキルを持つ人材不足により対応ができず、顧客満足度やCX（顧客体験）向上に繋がらないといった課題を抱える企業も多くあります。

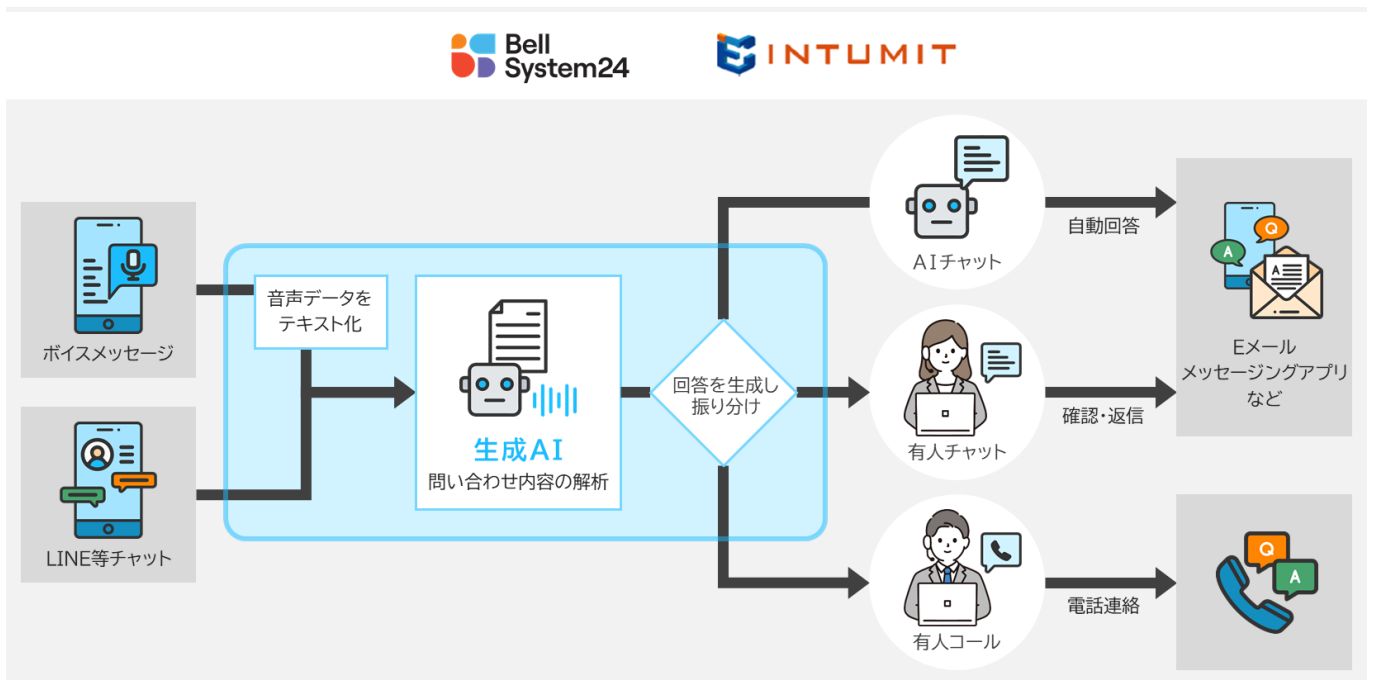
このような課題解決にむけ、ベルシステム24で持つ約1,000社を超えるクライアント企業の顧客接点のCX設計・運用メソッドと、台湾の主要銀行の8割を含む600社を超える導入実績があり、高度なAI技術と深い知見を有するインツミットのデジタル領域でのソリューション開発の知見とを組み合わせることで、台湾や

日本・ベトナム・タイなど各国に向けた、企業の事業特性や顧客属性などに応じた最適な CX デザインを実現する、AI とヒトのハイブリット型ソリューションの開発を目指し、本提携に至りました。

■主な協業内容

①「SmartRobot」×「BPO」の新たな共同サービスの開発

AI プラットフォーム「SmartRobot」と有人コンタクトセンターが融合したハイブリッド・コンタクトセンターの構築により、オムニチャネル化する様々な顧客接点において、シームレスな自動対応と有人対応の柔軟な組み合わせを実現するソリューション「Smart BPO サービス (仮称)」の共同開発を進めます。これにより、企業がいつでも、どのチャネルからでも最適な CX の提供ができる顧客接点の構築を目指します。



〈共同サービスのイメージ〉

②両者の相互発展に資するような業務支援

ベルシステム 24、インツミット双方のクライアント企業に対し、共同開発するサービスをはじめ、両社それぞれの技術・ノウハウを活用し協力することで、クライアント企業のニーズに合わせたコンタクトセンターサービスの提供を行い、販路拡大やラインナップの拡充を進めます。また今後、台湾に加え、日本、ベトナム、タイなど各国へのサービス提供も両社協力のもと行います。

これまで両社では、2022年に、コンタクトセンターを起点とした、SNS・チャット・電話など多様なチャネルにおける顧客インサイト情報の収集、分析、活用により、1to1の顧客対応サービス「CRM Next」をテクマトリックス株式会社も含む3社で共同開発するなど、台湾市場に向けた取り組みを進めてきました。今回の

契約締結を基に、新サービスの開発を 2024 年春目途に予定しており、資本提携も見据え、クライアント企業の課題解決に資するさらなる取り組みを進めてまいります。

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

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。

インツミットについて 企業 URL : <https://www.intumit.com/>

1999 年に台湾で設立以来、様々な業界において 600 社以上の国内外お客様に自然言語処理、ディープラーニング、機械学習などのコア技術を中心とした最先端の対話型 AI プラットフォームを展開して参りました。2021 年 2 月には台湾の株式市場に上場、シアトル・東京・北京にも拠点を持ち、柔軟性と効率性に優れたアジャイルソフトウェア開発手法により、国際的にも高い競争力と開発力でサービスを提供しています。これからも専門的な技術と豊富な実績を軸に、国内外のクラウドエコシステムのパートナー企業との連携により、お客様の DX 推進や顧客体験・従業員体験の向上に貢献することを目指して参ります。

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 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199

インツミット株式会社

E-mail : sales@intumit.com / TEL : +886-2-29122100