

BELSYSTEM24[®]

会社案内



IS 581337 / ISO 27001



「CRMソリューションサービスの提供、CRMソリューションサービスに関わるシステムの設計、開発、運用、保守義務、コミュニケーターの採用及び労務管理」で取得しています。

期待を跳び越え 感動を届ける

築き上げてきた対話へのこだわりと現場力。

業界トップクラスを誇るビジネススケール。

グローバルスタンダードのプロセスとテクノロジー。

ベルシステム24は「規模」と「経験」に「先進性」を融合させ、
お客様の期待に感動水準のクオリティでお応えしてまいります。



MESSAGE FROM MANAGEMENT

ご挨拶

当社は、1982年、国内で初めて本格的なコールセンターのアウトソーシング受託サービスを開始し、以来30年以上に渡り、消費者との対話力およびそれをサポートするテクノロジーを融合し、徹底的に磨き上げ、コンタクトセンター業界におけるCRMのスタンダードモデルを創出してまいりました。

人と人とのコミュニケーションが、インターネットを活用した様々なサービスやそれに伴うデバイスの進化によって劇的に変化を続け、社会生活に浸透しているのは周知のとおりです。またこうした変化は、IoE(Internet of Everything)やA.I.(Artificial Intelligence: 人工知能) といった最新の研究によりさらに拍車がかかるものと予想されています。お客様企業と消費者を結ぶコミュニケーションもその例外ではなく、その接点であるコンタクトセンターサービスは、様々な技術、多様なソリューションと連携をする形でますます進化そして深化し、企業活動や人々の生活のあらゆるシーンでさらに不可欠なものになっていくでしょう。

当社の強みは、国内随一の広範な自社コンタクトセンター拠点をベースにした「規模」、様々な業界のコンタクトセンター運営受託の実績の「経験」と「ノウハウ」、最新のテクノロジーを積極的に活用する「融合」にあります。そして単なる「アウトソーサー」にとどまらず、お客様企業様と同じ目線で経営課題に取り組み、改善提案を実践・実行する「パートナー」として、従来のコンタクトセンターの枠にとらわれない、“新たなCRM”“真のCRM”を提供することができます。

当社はこれからも、時代の変化をチャンスととらえ、お客様企業とともに進化し、新たな価値を築くべく一層の努力を続けてまいります。

株式会社ベルシステム 24

代表取締役 社長執行役員 柘植 一郎

OUR VALUE

企業価値

30年以上にわたり、コールセンター業界のリーディングカンパニーとして培ってきたノウハウが、ベルシステム24が提供する様々なサービス・ソリューションを支えています。



2019年10月末現在

KNOW-HOW

30年以上にわたり蓄積したナレッジ

お客様の多種多様なニーズ・課題に応えるプロジェクトの中で得たリファレンスケースとKPI。どのようなケースでも有効な解決案をご提案できる力となっています。

磨き続けた業務遂行力

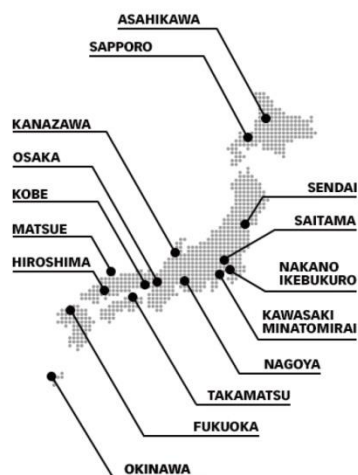
COPCをベースにした当社独自のオペレーション・マネジメントシステムである「OPM」を開発。62の評価項目でPDCAサイクルを有機的にドライブし、高いレベルのサービス品質をお約束します。

グローバルスタンダード

パフォーマンスを重視するグローバルの考え方をいち早く取り入れ、新たな人材、プロセス、テクノロジーを従来からのアセットに融合。成果にコミットする運用を実現しています。

INFRASTRUCTURE

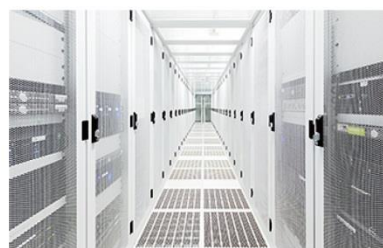
国内36拠点、17,000席超のコールセンター拠点



国内最大規模のCRMクラウド基盤

全国36ヶ所のコールセンターを一元的なプラットフォームで統合する、国内最大規模を誇るクラウド基盤、BellCloud®を活用することで、生産性と柔軟性、品質の最適化を実現しています。

BellCloud®

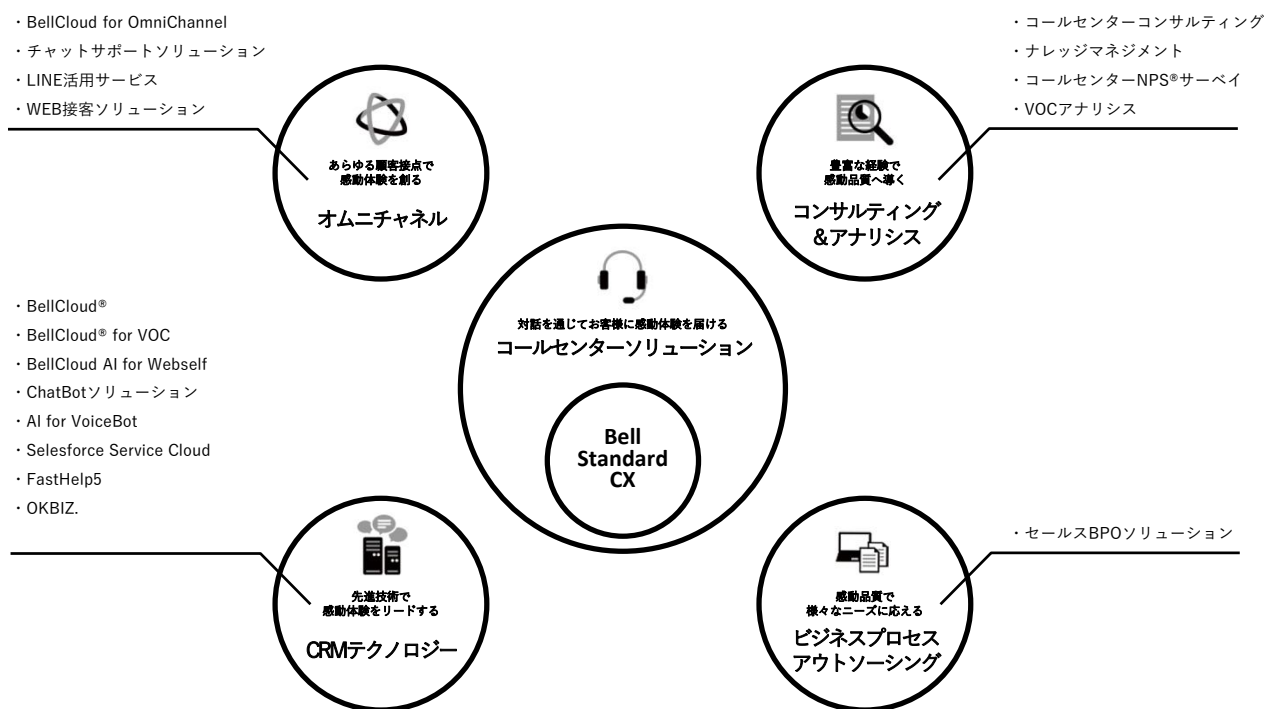


SOLUTION

ソリューション

お客様の期待を超え、「感動」を創造する顧客体験を提供するために

ベルシステム24では、培ってきたノウハウと先端サービスを活用した、様々なソリューションとサービスを提供しています。



ベルシステム24が提供するコールセンター構築・運用の新標準、
Bell Standard CXと従来型のコールセンターとの違い

	従来型コールセンター	Bell Standard CX
ミッション	顧客対応	顧客体験
社内でのポジション	コストセンター	プロフィットセンター
運営コンセプト	コスト・コンシャス	パフォーマンス・オリエンティッド
最重要KPI	生産性（AHT/CPHなど）	パフォーマンス指標（C-SAT/NPS®など）
人材要件	ゼネラリスト	スペシャリスト
体制	全ての業務をSVに集約	SVはマネジメント業務に集中（専門性の高いサポートスタッフ）
SVのマネジメント効率	SOCが低い(1:5)	SOCが高い(1:15)
パフォーマンス	属人的な成果/個人毎のバラつき	科学的な成果/高い再現性
アウトソーサーとの契約	席数/時間に対するFTE契約	パフォーマンス対価とのハイブリッド
アウトソーサーのポジション	アウトソースベンダー	ビジネスパートナー

OVERSEAS EXPANSION

海外グループ企業

BELLSYSTEM24 **HOA SAO**

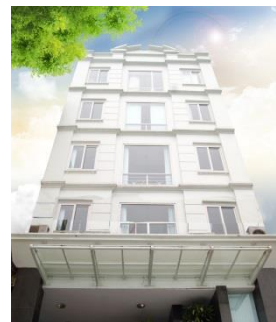
BELLSYSTEM24 HOASAO Inc. (ベトナム)

創業年月日： 2006年7月21日

本社所在地： ハノイ市、ベトナム

拠点数： 8拠点 / ハノイ・ホーチミン他近郊

業務内容： CRMソリューションに関する、アウトソーシングサービス / コンサルティングサービス、 及び日本向けのオフショアサービス

Web： <https://bell24-hoasao.com>

True Touch Co., Ltd. (タイ)

創業年月日： 2005年8月

本社所在地： バンコク市、タイ

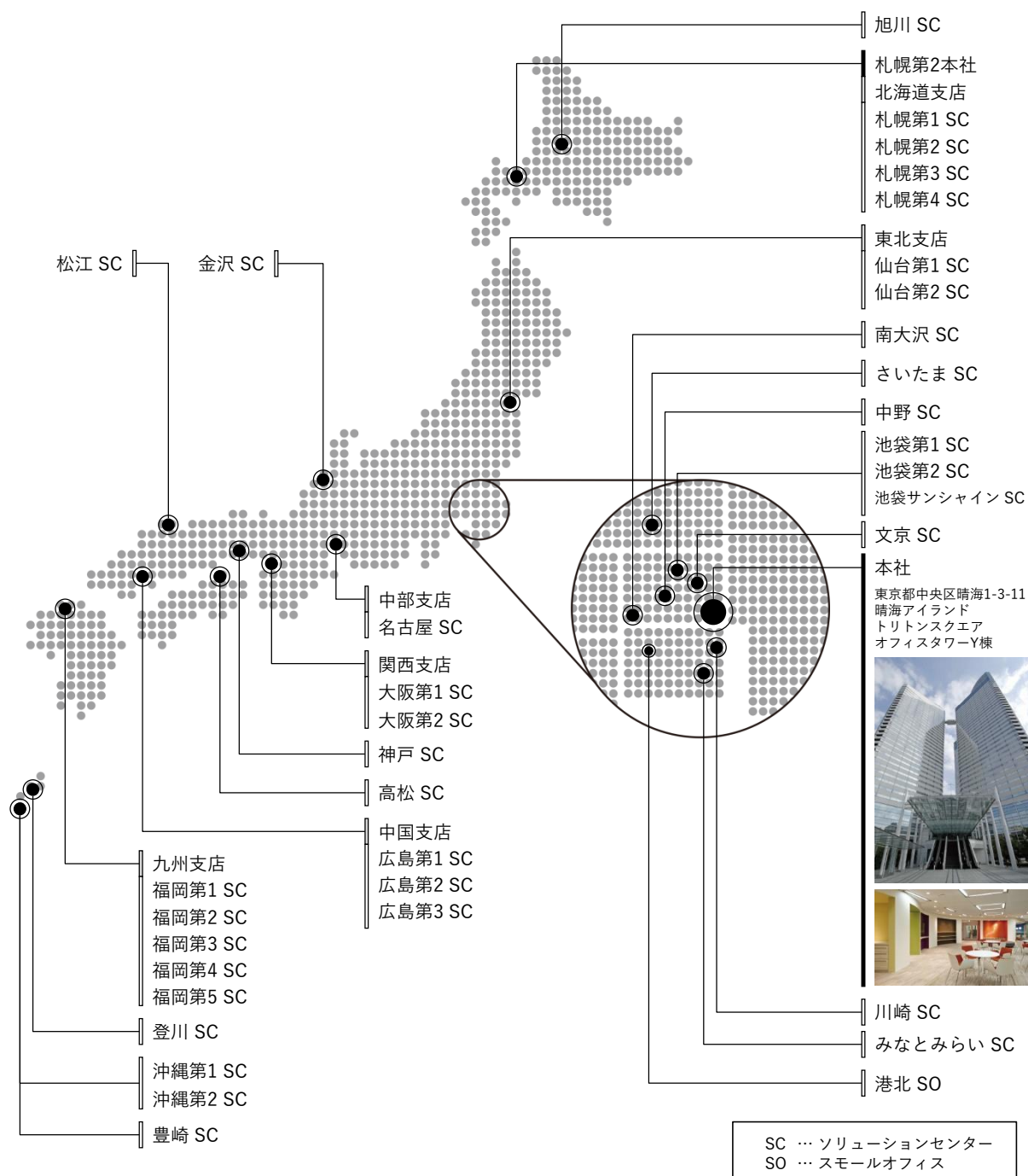
拠点数： バンコク内3センター

業務内容： コンタクトセンター運用、ハードウェア・設備の調達及びセットアップ、ファシリティーレンタル、教育・研修、モバイル通話録音サービス

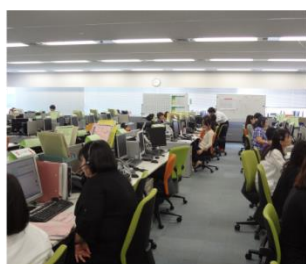
Web： <http://www.truetouch.co.th/?lang=en>

BUSINESS SITES

拠点展開



旭川 SC



みなとみらい SC



神戸 SC



港北 SO

COMPANY OVERVIEW

会社概要

商号

株式会社ベルシステム24

本社

東京都中央区晴海一丁目8番11号 晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワーY棟

事業内容

CRMソリューションに関する、アウトソーシングサービス / テクノロジーサービス / コンサルティングサービス / 人材派遣事業 / 有料職業紹介事業、およびCRO事業

許可番号

労働者派遣事業許可番号 派13-305502
有料職業紹介事業許可番号 13-ユ-306362

創業年月日

1982(昭和57)年9月20日

資本金

100百万円

従業員数

社員7,906名 コミュニケーター19,664名（2019年10月末現在）

役員

代表取締役 社長執行役員	柘植 一郎
専務執行役員	早田 憲之
専務執行役員	呉 岳彦
専務執行役員	長谷部 英則
専務執行役員	松永 公人
専務執行役員	金澤 明彦
執行役員	大矢 賢一
執行役員	石井 覚
執行役員	横田 純平

会社HP

<https://www.bell24.co.jp/ja>

COMPANY OVERVIEW

会社概要

商号

株式会社ベルシステム24ホールディングス

本社

東京都中央区晴海一丁目8番11号 晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワーY棟

事業内容

グループ戦略の立案 / グループ会社の統制 / グループ経営資源の最適配分

資本金

26,985百万円

従業員数

社員199名（2019年10月末現在）

主要取引銀行

みずほ銀行 / 三菱UFJ銀行 / 三井住友銀行

役員

取締役

代表取締役

柘植 一郎

取締役

早田 憲之

取締役

松村 一三

取締役

金澤 明彦

社外取締役

今川 聖

社外取締役

山口 拓哉

社外取締役

石坂 信也

社外取締役

鶴巻 暁

社外取締役

高橋 真木子

監査役

常勤監査役

浜口 聡子

社外監査役

渡邊 和紀

社外監査役

堀内 文隆

執行役員

社長執行役員CEO

柘植 一郎

専務執行役員

早田 憲之

専務執行役員

金澤 明彦

常務執行役員

長谷部 英則

執行役員

松村 一三

執行役員CIO

松田 裕弘

執行役員

辻 豊久

執行役員CTO

景山 紳介

執行役員CFO

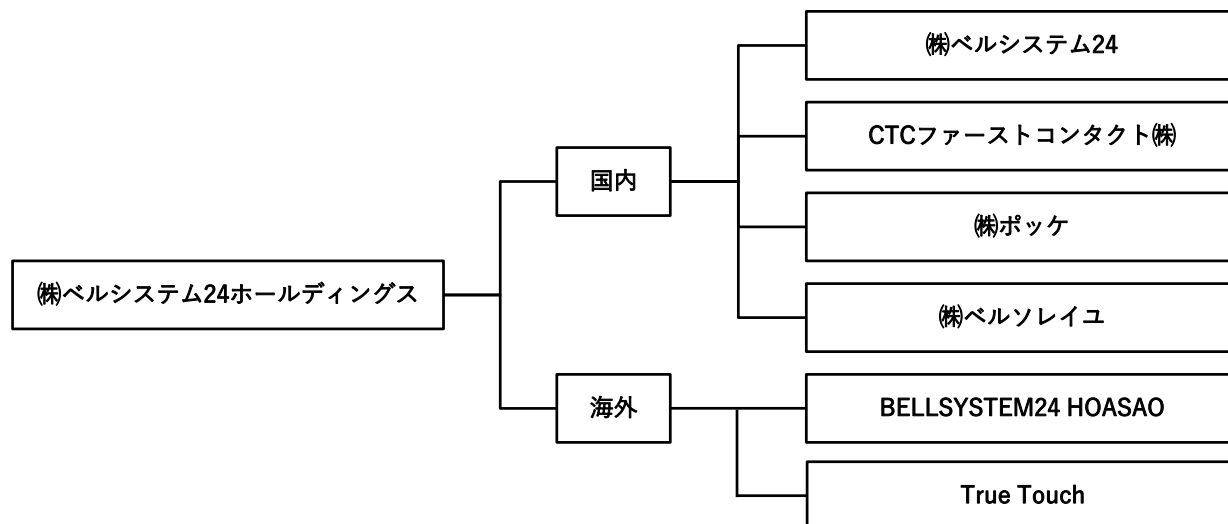
大林 政昭

顧問

野田 俊介

GROUP COMPANIES

グループ企業



CTCファーストコンタクト株式会社

CTCファーストコンタクト株式会社

ITをベースとしたBPOサービス、マニュアル作成 / 教育・研修サービスなど

<http://www.firstcontact.co.jp/>



株式会社ポッケ

インターネット等を利用した各種コンテンツの企画、制作、販売、サービス運営

<http://www.pocke.co.jp/>



株式会社ベルソレイユ

障がいを持つ方の雇用促進を目的とする特例子会社



BELLSYSTEM24 HOASAO

CRMソリューションに関する、アウトソーシングサービス / コンサルティングサービス、および日本向けのオフショアサービス

<http://bell24-hoasao.com>



True Touch

コンタクトセンター運用、ハードウェア・設備の調達及びセットアップ、ファシリティーレンタル、教育・研修、モバイル通話録音サービス

<http://www.truetouch.co.th/?lang=en>