

2011年10月4日

各位

株式会社ベルシステム24

<http://www.bell24.co.jp/>

代表執行役社長 矢原 史朗

在宅コールセンターサービス『Bell@Home』を本格展開 ～弊社就業経験者をプライベートクラウドでネットワーク～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、在宅コールセンターサービス『Bell@Home』の本格展開を開始いたします。本年6月より行ってきた実証実験(社内業務での運用実験)を経て、すでに9月より一部クライアント様業務での先行運用を開始いたしました。さらに来年1月から本格展開を予定しており、それに先立ち本年10月より、弊社オペレーター就業経験者を50名程度、『Bell@Home』スタッフとして採用を開始いたします。在宅ならではの機能や価値で新たなマーケットの創出を図るとともに、在宅というワークスタイルを提供することで雇用創出を同時に実現いたします。

1. しくみ:弊社コミュニケーター就業経験者をプライベートクラウドで繋ぐ

ベルシステム24が展開する在宅コールセンターサービス『Bell@Home』の2大特徴は、以下の通りです。

1) 弊社オペレーター就業経験者のキャリアパス

- これまで国内在宅コールセンターサービスが伸長してこなかった最大の理由の一つに、オペレーターの質の確保が伴わなかったことが挙げられます。
- 弊社はコールセンター業界の先駆者として、約30年に亘り全国でサービス展開をしており、高水準の教育と豊富な経験を積んだオペレーターを全国に擁しています。
- 一方で、勤務地や勤務時間等の条件が時として制約となることから、退職を余儀なくされたオペレーターが数多くいることもまた事実でした。今般の在宅コールセンターサービス『Bell@Home』の展開により、そうしたオペレーターに改めて活躍の場(キャリアパス)を提供し雇用創出に貢献すると同時に、お客様に“ベルシステム24基準”の高品質なサービスを提供してまいります。

2) プライベートクラウドによるネットワーク

- 在宅コールセンターサービスを実施するために、システム面において必要不可欠なポイントとして、①セキュアな環境を担保できること、②柔軟な組合せが可能であること、③既存センターと同水準のオペレーションができること、が挙げられます。
- 弊社は現在、約1年半計画で既存センター全10,000席を繋ぐプライベートクラウド『BellCloud™』を構築中(現在約3割が進捗)であり、在宅コールセンターサービス『Bell@Home』を、『BellCloud™』というプラットフォーム上で展開することにより、上記①～③を高い水準で提供することができます。
- しかもインターネットに接続可能な限り、あらゆる地理的要因を克服することができるため、オペレーターのワークスタイル、ライフスタイルを最大限活かすことができます。

2. 狙い:高稼働率の追求と新たなマーケットの取り込み

弊社が在宅コールセンターサービス『Bell@Home』を展開する主な狙いは、次の2点です。

1) 既存センターとの組合せで高稼働率を追求する

- コールセンター運営におけるオペレーターのシフトは、受託業務ごとの呼量予測に基づいて設定されます。従って運営効率を高めるためには、経験値に基づく確かな呼量予測と、きめ細かなシフトマネジメントを徹底することが必要不可欠となります。
- 在宅コールセンターサービス『Bell@Home』は、シフト時間の単位をより細分化して設定できるため、センターでのシフトを補完するさらにきめ細かな組合せが可能となり、さらなる高効率の運営が可能となります。

2) これまでのコールセンターで取り込めなかったニーズに応える

- セールスの高度なアウトバウンド、デジタル機器のテクニカルサポート、予約受付など多言語サービス、有資格者によるアドバイザーなど、高付加価値のサービスにおいては、高スキルのオペレーターを持つことで初めてサービス提供が可能となります。
- こうしたサービスを一部弊社でも提供しておりますが、高スキルのオペレーター採用においては、センター通勤/通常シフトという現実的な場所と時間が制約要件となることが多々ありました。
- 在宅コールセンターサービス『Bell@Home』の展開により、そうした制約を取り払い、高スキルのオペレーター採用を容易にすると同時に活躍の機会を提供し、それによる高付加価値サービスをこれまで以上に提供することができるため、ニーズの掘り起こしにより市場を拡張することが可能です。

3. 今後の展開

在宅コールセンターサービス『Bell@Home』にかかる展開は、以下の通りです。

- 6月より、社内業務(オペレータ募集電話受付業務)を10席で実証実験
- 9月より、一部クライアント様業務、20席程度で先行運用開始
- 10月より、50名程度の在宅スタッフを弊社就業経験者中心に採用開始
- 来1月より本格展開

現在、自社センターにおいて常時約10,000席を稼働しておりますが、3年後にはその約1割に相当する1,000席を『Bell@Home』で展開することを目指します。

ベルシステム24は、コールセンター業界のリーディング・カンパニーとして、「人の力」と「最先端の技術」を融合し、さらなるサービスの深化を目指してまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ベルシステム24 コミュニケーション室

TEL: 03-6893-9827(直通)/E-mail: pr@bell24.co.jp