

2013 年 10 月 4 日

各 位

株式会社ベルシステム 24

代表執行役社長 CEO 小松 健次

顧客のセールスプロセスを効率的に受託する 『成果報酬型セールス専門センター』本格稼働

株式会社ベルシステム 24（代表執行役社長 CEO：小松 健次、本社：東京都中央区）は、コンタクトセンター運営受託の強みを活かして顧客のバリューチェーンを戦略的かつ包括的に支援する事業展開を企図しております。今般その一環としてセールスプロセスの受託に特化した専門センターを9月から80席稼働させ、本格的な稼働を開始したことをお知らせいたします。一部業務では成果報酬型での請負を始めており、来年には首都圏周辺に400席、続いて全国に400席、再来年には1400席を目指し、3年後売上100億円を目指します。

1. 専門センター設立の背景

企業におけるBPOへの取り組みは高まりをみせています。バリューチェーンにおける、あらゆるプロセスがその対象になっている中、セールスプロセスもその例外ではありません。

コールセンターを活用したセールスBPOは、その1つの手段として従来より行われていました。しかし単にアウトバウンドコールを受託するだけでなく、膨大な販売リストをより効率的に活用することにより、販売成果に直結する仕組みを求める顧客ニーズの高まりも感じていました。

その様な状況をうけて、当社は販売成果に直結する仕組みを集約したセールス専門センターを設立し、そのニーズに対応することにいたしました。

販売リストにおいて、成約確度の高い対象顧客を様々な変数から分析し、優先順位を付けたリストを、セールス関連の教育を受けたセールスオペレータが、最適なタイミングでアプローチすることで、成約確度を高めることが大きな特徴です。

この仕組みをより専門的領域として高めるために、組織・人材・ロケーションにおいて独立したセンターといたしました。これも、強固な体制を構築し、市場ニーズにお答えするための重要な要素だと考えております。

2. 効率的に成果を生み出す2つの仕組み

●1【データ解析による購買行動予測】

本センターの機能として、データ分析機能があります。これは膨大な顧客データの中から、効果の高いターゲットにアプローチを実施するためのスコアリングと、その結果による優先順位付けを、様々な変数からデータ分析により導き出す取り組みです。

一部先行して実施された、通信販売会社の再購入促進のためのアウトバウンドにおいて、アプローチ先をスコアリングして、優先順位を決めた後アプローチした結果、C P O（Cost per Order：1件の注文を獲得するためにかかった費用）が60%改善されるという結果も出ており、その成果は実証されております。

また、データの分析は業務プロセスの効率化にも活用いたします。例えば、少ない発信回数でターゲット本人にコンタクトするために、社会一般的な在宅の傾向に加え、ターゲット本人特有の行動・特徴を解析した上で、最適タイミングでアプローチを実施します。これにより、従来より高いコンタクト率を保ち、効率化を促進出来ます。

このような分析の精度を高め続けるために、当社が長年培ったコミュニケーションデザイン力を生かします。これは、どんな質問をしたら追加情報を聞き出せるか、どんな履歴入力をしたらデータ分析の際に生かせるのかを設計した運用をすることで、保有する顧客データの情報量と価値を高め、新商品開発や品質改善などにも役立つデータとするものです。

●2【セールスに特化した人材育成・マネジメント】

セールスには特有の人材育成が必要です。そのため、スキルやマインド醸成を行う教育プログラムの実施や、セールスに適した人材採用の実施も今後行っていく、成果を出すことを目的とした専門組織を構築します。

そして、重要なのはその人材を最大限に活用することです。そのために、セールスオペレータスキルを可視化した、人材のデータマネジメントを行います。当社はWFM（ワークフォースマネジメント）と呼ぶオペレーション中央統制システムを保有しております。これはオペレーションデータを集約し、最適配置を中央制御する仕組みです。これを活用し、そのオペレータが対応した業界、商材、それに対する成績を個人ごとにデータ化し、「この商材で成果を生むには、いつ、誰が、どのように、どのような体制でアプローチすると成果があがりやすいか」を導きだし、従来、人の経験則に頼っていた人材アサイン、シフトフォーメーションも、すべて数値化された分析に基づいて行うものです。

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企画グループ

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