

2011年11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

多言語対応コールセンターを開設 ～「5ヶ国語」でのサービスを開始～

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、『多言語対応センター』を首都圏センター内に開設し、2011年12月よりサービスを開始いたします。

すでに開設に先立ち、日本語・英語・中国語など3ヶ国語以上の複数言語対応可能なコールセンター管理者要員を新規に採用しており、多言語対応に特化したフレキシブルな体制でサービス提供を行います。

なお、本センターは2012年3月には管理者を含め70名体制まで拡張する計画です。

1. センター開設の背景

外国人観光客や外国人定住者の増加に対し、サービス業を中心に母国語でのサービス提供を実施する企業が増加しています。

また企業だけではなく行政においても、「住民基本台帳法」の改正により外国人住民が新たに同法の適用対象となることから、住民票作成等に関する多言語での対応が求められています。

弊社は、1998年より首都圏において「英語対応24時間センター」を運営してまいりましたが、上記のようなニーズの高まりにお応えするために、機能拡張・体制増強を決定した次第です。

2. 特徴:コールセンターマネジメントのための体制構築

『多言語対応センター』では、センター所属者全員が多言語(日本語以外に英語・中国語・韓国語等)の対応者で構成します。

日本語、母国語双方でコミュニケーションが可能な管理者が各言語チームを管理することにより、コールセンター運営の重要指標である「対応品質」「顧客満足」の視点での人材育成を実施し、既存の「通訳サービス」にとどまらない、より高品質なサービス提供を実現します。

3. スケジュール

『多言語対応センター』のスケジュールは以下の通りです。

- ▶ 2011年12月より「英語・中国語・韓国語」の3ヶ国語対応
- ▶ 2012年3月より「英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語」の5ヶ国語対応
センター在籍70名。オペレーター20席

なお、2011年3月に開設した、中国大連市のBPO事業拠点、貝尔系統二十四(大連)科技
有限公司との連携を視野に入れるなど、将来的にはアジアをはじめとする海外拠点のヘッドクオ
ーター機能センターとして育ててゆく計画です。

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