

各位

株式会社ベルシステム 24

**ベルシステム 24、中国語対応に特化した専門チームを新たに発足し
「チャイニーズ コンタクトセンター」サービスを開始**

～越境 EC 市場やインバウンド需要拡大に対応～

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、本社: 東京都中央区、以下: 当社)は、中国、台湾向けの越境 EC や中華系インバウンド観光客の増加により、中国語でのお客様対応への需要に対応すべく、従来、各地のセンターに分散していた中国語対応機能を福岡のセンター内に一部集約し、中国語対応に特化した専門チームを新たに発足、「チャイニーズ コンタクトセンター」として、今月よりサービスを開始します。

日本政府観光局によると、2017年1~6月の訪日外国人数は、1,375万人に上っており、うち中国及び台湾からの訪日外国人数は約557万人と全体の約4割を占めています。また、政府は東京オリンピックが開催される、2020年の訪日外国人観光客数の目標を4000万人としており、特に中国をはじめとするアジア地域からの訪日客数が順調に拡大するとみられています。

このような中国語インバウンド需要の拡大に伴い、さまざまなサービスにおける中国語対応のニーズは、引き続き上昇傾向にあります。また現在、国内企業による中国や台湾などに向けた「越境 EC」が拡大しており、中国語でのお客様対応は急務となっています。

このような需要に対応すべく、分散していた中国語対応機能を福岡のセンター内に、10人規模のチームとして一部集約し、中国語(北京語・簡体字/繁体字)専用のコンタクトセンターサービス「チャイニーズ コンタクトセンター」を開始します。「チャイニーズ コンタクトセンター」では、電話、メール、チャット、SNSでの対応が可能です。また、店舗来訪者への中国語対応が必要な場合には、店舗来訪者と店舗スタッフの会話を、三者間通話によって当社コミュニケーターが通訳をするといった活用も可能です。「チャイニーズ コンタクトセンター」は今後規模を順次拡大し、2020年までに100席規模のサービスを目指します。

<福岡のチャイニーズ コンタクトセンター>

<チャイニーズ コンタクトセンター利用イメージ>

- 商品やサービスなど各種問合せに対する窓口
- ・中華圏向け「越境 EC」等における中国や台湾からの問合せ対応
- ・日本国内での中国語話者に向けた対応窓口

- 旅行者向け窓口

- ・旅行代理店、ホテルや交通機関などでの旅行者向け中国語対応

- 三者通話での対応

- ・家電量販店等、中華圏からの店舗来訪者に対し、三者間通話を活用した中国語通訳対応

当社は、様々な業界のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合した CRM サービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを開発・提供してまいります。

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。

【報道関係からのお問い合わせ】

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: 03-6893-9827

【本サービスに関するお客様からのお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 SAS 第二事業部 担当: 村田
TEL: 092-283-1367