

2017年9月7日

各位

伊藤忠商事株式会社
株式会社ベルシステム 24

韓国コンタクトセンター大手「HANKOOK Corporation」との業務提携に基本合意

～多国籍企業の日韓双方のマーケット進出ニーズを支援～

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「ベルシステム 24」と伊藤忠商事株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:岡藤正広、以下「伊藤忠商事」)は、韓国コンタクトセンター大手事業者である HANKOOK Corporation(代表取締役:Kim Hyun Kyum(金 賢謙)、本社:韓国、ソウル、以下「HC 社」)及び韓国及び日本で事業経営コンサルティング及び事業支援関連サービス業を提供する J-SPARK NATURAL(代表取締役会長:Cho Chang Hak(曹 暢鶴)、本社:韓国、京畿道利川市、以下「JP 社」)と、日韓両言語に対応した、コンタクトセンター業務提供の協業を目的とした業務提携に基本合意しました。

HC 社は、1991年にコンタクトセンターシステムの販売会社として設立され、2005年にKOSDAQへの上場を果たした韓国コンタクトセンター業界のリーディングカンパニーです。従業員数約4,500名、コンタクトセンターのブース3,000席を有し、金融系及び政府官公庁系を中心に120を超える顧客から業務を受託しています。

現在は、欧米をはじめとした海外企業が、アジア進出に伴いコンタクトセンターを設立する場合、各国毎に事業者と契約を締結するのが一般的です。しかしコンタクトセンター事業者が国毎に異なると、早期立ち上げが困難であり、運用開始後もサービス品質の均一化が難しいなどの課題がありました。今回の業務提携により、企業は日本語・韓国語の一括委託が可能となり、新規アジア進出に伴うこれまでの課題を解決することができます。



ベルシステム 24 及び HC 社は、既存クライアント企業において現在実施している、業務の運営ノウハウやマニュアルを両社間にて連携することで、業務の早期立ち上げ及び、コンタクトセンターの早期安定稼働を実現致します。また、双方のコンタクトセンター拠点ネットワークの連携、新規クライアント企業の相互送客に加え、システムの連携、共同開発等、幅広い協業も図っていきます。ベトナムでの業務提携も予定しており、ベルシステム 24 の関連会社であるベルシステム 24-ホアサオ社と HC 社が連携することにより、10 万人以上と言われるベトナム国内の韓国人マーケットに向けた、韓国語対応ニーズにも対応します。また今後は対応言語の拡大を目指しており、その他地域においても提携を検討してまいります。



本業務提携において、伊藤忠商事は、日本及び日本国外のネットワークを活用したグループシナジーの創出、クライアント企業の紹介を実施し、JP社は主に韓国内でのネットワークを活用したクライアント企業の紹介、及び日韓間の商習慣の差異の補完等の役割を担っています。

伊藤忠商事は、生活消費関連分野を中心とした非資源分野への取り組みを一貫して強化しており、IT との親和性の高い BPO ビジネスを新たな中核事業の1つとして位置づけて推進する方針です。

伊藤忠商事とベルシステム 24 は、多国籍企業からのアジアにおけるコンタクトセンターニーズに対応するため、引き続き、アジアを中心とした提携を強力かつ迅速に推進していきます。

<HC 社について>

商号 : HANKOOK Corporation
創業年月日 : 1991 年7月
本社 : 韓国 ソウル市
代表取締役 : Mr. Kim, Hyun Kyum
拠点展開 : 6 拠点/ソウル及びソウル近郊
社員数 : 4,500 名
ブース数 : 3,000 席
業務内容 : コールセンター事業/インフラ構築サービス/システム機器販売

<JP 社について>

商号 : J-SPARK NATURAL
本社 : 韓国 京畿道利川市
会長 : Mr. Cho Chang Hak
業務内容 : 韓国及び日本における事業経営顧問及びコンサルティング業と
事業支援関連サービス業

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。

【本件に関するお問い合わせ】

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

伊藤忠商事株式会社
広報部報道室 TEL:03-3497-7293