



supreme

BELSYSTEM24<sup>®</sup>

2019年2月12日

各位

株式会社ベルシステム24ホールディングス  
スプリームシステム株式会社

## ベルシステム24とスプリームシステム、 コンタクトセンターとマーケティングオートメーション（MA）を 融合した新たなCRM事業で業務提携

コンタクトセンター業務と、分析・ターゲティング機能を搭載したMAを融合し、  
AI等の新技術を活用した新たなCRM事業の拡大・高度化を目指す

株式会社ベルシステム24ホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員 CEO:柘植一郎、以下:ベルシステム24)とスプリームシステム株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役 佐久間卓哉、以下:スプリーム)は、ベルシステム24の電話・eメール・SNS等によるマルチチャネルのコンタクトセンター業務および、ビジネスプロセスアウトソーシング業務(以下BPO業務)と、スプリームシステムのAIを活用した分析・ターゲティング機能を持つマーケティングオートメーション(以下:MA)ツール「Aimstar(エイムスター)」を融合し、顧客(消費者)対応から分析、マーケティング支援そして顧客戦略の高度化までを一貫して支援する新たなCRM事業の確立を目指し、戦略的業務提携を締結しました。

オンライン等のチャネル拡大と共に顧客とのタッチポイントの多様化が進む中、顧客の声を一元的に管理し、最適なタイミングや方法(電話、チャット、eメール、DM等)で、パーソナライズされたメッセージやサービスを届け、高度な顧客体験を提供することが求められています。現在、ベルシステム24は、コンタクトセンター事業やBPO事業を通じ、電話対応やWebチャットなど顧客接点領域において、AIとヒトの組み合わせによる最適化されたサービスの提供を推進しています。またスプリームは、2000年の設立以来、AIを活用した専門知識を必要としないMAツール「Aimstar」を提供し、様々な業界の大手企業を中心に多数の導入実績を持っています。



オンライン等のチャネル拡大と共に顧客とのタッチポイントの多様化が進む中、顧客の声を一元的に管理し、最適なタイミングや方法(電話、チャット、eメール、DM等)で、パーソナライズされたメッセージやサービスを届け、高度な顧客体験を提供することが求められています。現在、ベルシステム24は、コンタクトセンター事業やBPO事業を通じ、電話対応やWebチャットなど顧客接点領域において、AIとヒトの組み合わせによる最適化されたサービスの提供を推進しています。またスプリームは、2000年の設立以来、AIを活用した専門知識を必要としないMAツール「Aimstar」を提供し、様々な業界の大手企業を中心に多数の導入実績を持っています。

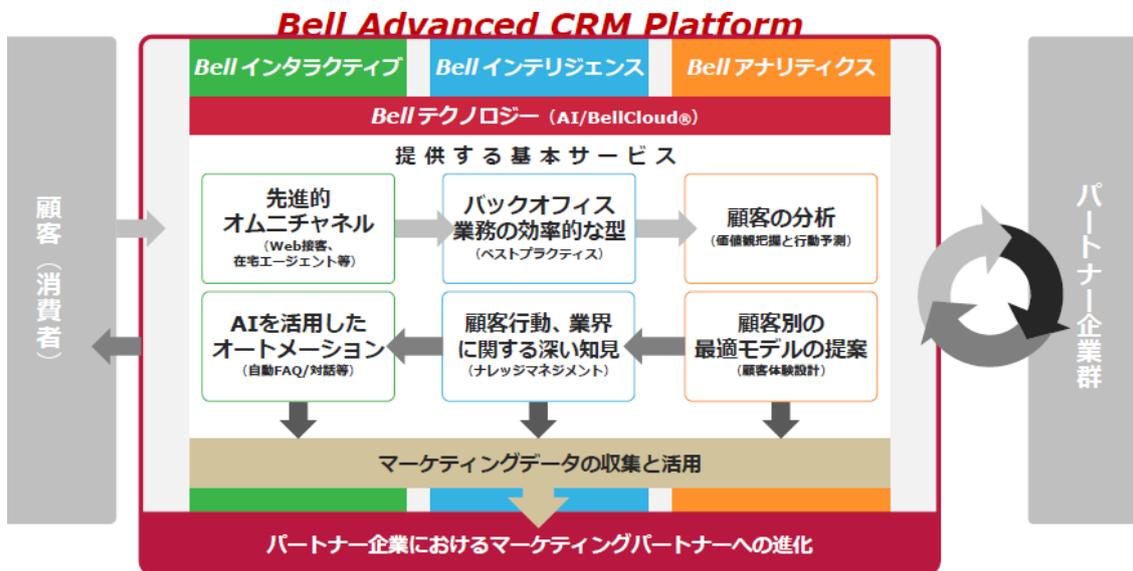
ベルシステム24とスプリームの機能を融合することで、多様なチャネルから寄せられた顧客の声を一元的に集約・分析し、最適な顧客アプローチシナリオおよびマーケティングプランを立案・実行することが可能となります。両社の得意分野を融合することで、各工程がシームレスに連携し、高速PDCAを実現する新たなCRMソリューションの提供が可能となります。

また本提携においては今後、デジタルマーケティング、アナリティクス、IoT、その他先端科学技術の活用に関する事業を共同で拡大し、新しい価値を提供するサービスの開発や、海外市場へのサービスの提供に向けた取り組みを進めていきます。

ベルシステム 24 は、コスト削減中心の視点を超えた、クライアント企業のマーケティングパートナーへの進化を目指して、顧客への最適なコミュニケーションを提供すると同時に、クライアント企業の新しいビジネス価値を創造する先進的なプラットフォーム「Advanced CRM Platform」の提供を進めています。強力な MA ツールを持つスプリームとの業務提携により、「Advanced CRM Platform」の強化をさらに加速するとともに、当社および連携企業の持つクライアント企業群に対して、本提携を通じた新たなサービスの提供を強力に推進していきます。

スプリームは、2001 年から 17 年にわたり Aimstar の開発を継続しており、顧客ニーズに対応した新機能開発に取り組んで参りました。Aimstar には MA 機能のみならず、業務ノウハウを含んだ多彩な分析機能、データマイニング・機械学習機能が含まれており、国内の主要な BtoC ダイレクトマーケティング企業に導入されております。ベルシステム 24 との業務提携により、同社の豊富な顧客基盤に対するサービス提供の機会を得ると共に、「Advanced CRM Platform」に Aimstar を組み合わせることで、DB マーケティングへの取り組みが進んでいるダイレクトマーケティング以外の多様な業態の企業にも、データ分析・AI ソリューションを展開してまいります。

## ■ Advanced CRM Platform



## ■ベルシステム 24 について

1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。2014 年に伊藤忠商事、2017 年に凸版印刷と資本業務提携を締結し、新たな事業機会とサービスの創造を図っています。また、2018 年度より、新たな企業理念を「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」と制定いたしました。今後も、楽しく、安心して、長期にわたり働くことができる、人にやさしい職場（コミュニティ）づくりと、社会の豊かさへの取り組みを進めていきます。

## ■スプリームについて

2000年に金融業や通信業のシステム構築を行ってきたITコンサルタントやシステムエンジニアを中心として設立。独立系ソフトウェアメーカーとしてDBを活用したマーケティングソフトウェアを開発して参りました。Aimstarは日本の市場特性にフィットしたMAツールとして大手通販、ECサイトを中心に、旅行会社、クレジット会社に導入を頂いております。他にも動線分析ツール、棚前行動分析ツール、リアルタイム処理&通知ツールなどを開発・導入しております。また動線分析ツールのMoptarはタグ不要で、精緻な動線取得が特徴で、外食チェーン、アミューズメント施設、家電量販店、コンビニエンスストア、工場などに導入を頂いております。今後もデータベースマーケティングの分野で開発・導入・コンサルティングを進めていきます。

---

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。

### 【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

Email : [pr@bell24.co.jp](mailto:pr@bell24.co.jp)

電話 : 03-6893-9827

スプリームシステム株式会社 担当 : 経営企画管理部

Email : [sp-event@supreme-system.com](mailto:sp-event@supreme-system.com)

電話 : 03-5956-3426