

## ベルシステム24、在宅コンタクトセンターに関するオンラインセミナー 「子ども3歳まで在宅勤務が企業の努力義務になる前に知っておきたい 3つのこと」を9月13日（水）に開催

～育児・介護休業法などの制度改正に備えるためのポイントをご紹介～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、「子ども3歳まで在宅勤務が企業の努力義務になる前に知っておきたい3つのこと」と題したオンラインセミナー（以下：本セミナー）を、9月13日（水）に開催します。

本セミナーでは、国内3,000席を超える在宅コンタクトセンターを運営し、万全のセキュリティとノウハウを持つ当社が、育児・介護休業法の改正に向けて在宅コンタクトセンターを検討される方に導入を見据えたポイントを解説します。



日本における出生数は、2022年、過去最少の約77万人、7年連続で減少するなど、少子化の深刻さが増しています。これに対し、厚生労働省は、2023年6月、「子どもが3歳になるまで在宅勤務を選択できるよう企業に努力義務を課す」ことを盛り込んだ、仕事と育児、介護の両立支援策について有識者研究会の報告書案を公表しました。柔軟な働き方を後押しすべく、2024年中にも育児・介護休業法の改正を目指すと言われており、

コンタクトセンターにおいても同様の対応が求められます。一方で、在宅勤務の環境や運用体制の未整備、個人情報等の機密情報の取り扱い、従業員の労務管理、モチベーションの維持といった課題を持つ企業が散見されます。

本セミナーでは、このような課題解決に向け、当社の在宅業務推進プロジェクトを担う西村 直人より、「いま知っておきたい在宅コンタクトセンターの構築・運用に関する3つのポイント」についてご紹介します。そのほか、在宅人材の採用やコスト最適化、運用の高度化をスムーズに進めるためのポイントについても、様々なデータやスペシャリストのコメントを交えて解説します。

また、在宅業務を活用したコンタクトセンターの高度化を推進するコンサルティング部の安東 龍太より在宅化を検討される方向けに、業務設計から IT ソリューションの提案・導入支援までをトータルで提供するコンサルティングサービスについてもご紹介します。

今後、さらなる高度化が求められる在宅コンタクトセンター構築に携わる方は、ぜひご参加ください。

## ■対象となる方

- ・在宅コンタクトセンターに興味があり、様々な事例を参照したい方
- ・在宅コンタクトセンターを検討しているが、不安要素が多く踏み切れない方
- ・在宅コンタクトセンターのスムーズな運用に向けたポイントを知りたい方

## ■セミナー概要

- ・日時：2023年9月13日（水）11:00～12:00
- ・会場：オンライン開催（Zoom 予定）
- ・参加費：無料
- ・申込先 URL：  
[https://info.bell24.co.jp/seminar/2023\\_0913/input/?utm\\_source=release&utm\\_medium=press](https://info.bell24.co.jp/seminar/2023_0913/input/?utm_source=release&utm_medium=press)
- ・プログラムおよび登壇者：

### 《プログラム》

- ・国の子育て支援に対する動きと就業者の在宅勤務ニーズ
- ・ベルシステム 24 の在宅コンタクトセンター推移
- ・在宅コンタクトセンターを実現する Bell@Home のご紹介
- ・データで見る在宅業務導入メリット
- ・在宅コンタクトセンターをトータルコーディネートするコンサルティングサービス

### 《登壇者》

西村 直人（株式会社ベルシステム 24 業務統括本部 業務統括部 サービス企画局 マネージャー）

入社後約 10 年、オペレーション部門に所属し、通信業界、ソーシャルゲーム業界の顧客サポート業務のマネジメントを経験。

ソーシャルゲームの業務におけるメール対応品質の改善施策などで社内表彰を 3 年連続受賞。その後は企画部門に配属となり、業務効率化を支援するソリューションの導入を推進。また、在宅業務推進プロジェクトのプロジェクトマネージャーとして約 3,000 席規模の在宅業務推進を実現。

## **安東 龍太（株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 コンサルティング部 担当マネージャー）**

ベルシステム 24 に入社後、ゲーム業界のお客様対応センターの管理者に就任。企画部門に異動し、チャットボットや RPA などの IT ソリューション導入支援を経験。

現在は在宅業務を含めたコンタクトセンターの高度化を推進している。

## **ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>**

1982 年に国内初の本格的な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を中心とした幅広い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。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

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。

---

### **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 : 03-6896-6199