

各位

株式会社ベルシステム24ホールディングス
代表執行役社長 CEO 小松 健次**年頭所感**

2015年の年頭に当たり、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

2014年は、景気動向の好転に支えられながらコンタクトセンターに対する需要が拡大しました。一方、経営課題に対するBPOの重要性が再認識されコンタクトセンターに対するお客様のご要望がより課題解決型へと転換し始めるなど、当社の事業環境にも変化の見られる年でした。

こうした中、当社では経営環境の変化に耐えうる筋肉質の経営基盤づくりと、新たなビジネス環境に対応して継続的に改善を図れるプロセス変革を鋭意推し進めてまいりました。多方面にわたる具体的施策を実行し、成長に向けた転換と「変革の加速化の年」とすることができ、新たなベルシステム24グループに向けた重要な分岐点となる1年でありました。

2015年はこの流れを受け、以下の点に注力してまいります。

■ 新標準オペレーションの導入と総合変革

当社はグローバル企業からの業務受託の経験値を通じ、グローバル水準に則った現場の管理手法とそれを継続的に改善するオペレーション体制を「新標準」として体系化いたしました。本年はこの新標準オペレーションを積極的に提案し顧客企業様の経営課題に伝えてまいります。同時にこれは部分的に特別なプロセスを導入するというものではなく、当社全体の業務変革の底流となるものと考えております。

■ 生産性の向上から、生産性と品質の両立へ

昨年は、オペレーションにおいてコスト構造の可視化に基づく生産性の改善や標準化をさらに推し進め、収益基盤の徹底的な強化を実現してきました。本年はこうした生産性向上施策を引き続き徹底するとともに、提供するサービスの品質基準を体系化し、生産性と品質を高い水準で両立することを具現化してまいります。

■ 伊藤忠グループとのシナジーの具現化

昨年10月の資本参加を機に、伊藤忠グループ各社とのWin-Winの関係を構築し、同グループの持つ幅広いネットワークとのシナジーの具体化や、同グループ企業の持つテクノロジーと当社サービスとの融合による事業機会の拡大など、新たな取り組みに着手し、総合的な価値向上の具現化に取り組んできました。今年はその成果を具体的な施策として展開いたします。

■ 社内体制の徹底的な見直し

今般、伊藤忠グループの一員として参画させていただいたことは、事業上のシナジー追求だけでなく、その一員としてふさわしいガバナンスを徹底するために、当社の業務プロセスの客観的な評価、およびその見直しと改善を実行する好機と考えております。本年はそれに向け、社内体制を基礎から見直し積極的に整備を進めてまいります。

2015年を「変革を本格的に実現できる年」と位置づけ、お客様はじめ関係各位のご期待に応えるべく、総力を挙げて取り組んでまいりますので、引き続きご支援を賜りますようお願いいたします。

本年も、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

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ホールディングス コミュニケーション企画グループ

TEL: 03-6893-9827(直通) / E-mail: pr@bell24.co.jp