

2011年8月19日

各位

株式会社ベルシステム24

<http://www.bell24.co.jp/>

代表執行役社長 矢原 史朗

コールセンター業界最大級のクラウドで全10,000席を統合 ～独自開発のプラットフォームでサービス革新を実現する～

株式会社ベルシステム24(代表執行役社長:矢原 史朗、本社:東京都渋谷区)は、全約10,000席の自社コールセンターを統合するプライベート・クラウド - **BellCloud™** - の構築に着手、その第1弾として全体の4割に当たる約4,000席をカバーするクラウドサーバーの構築を完了し、このほど稼働を開始いたしました。

今後2年計画で、第2弾および第3弾のクラウドサーバーを設置、全国3箇所のクラウドサーバーで相互補完しながら全10,000席を一元統合する計画であり、プライベート・クラウドにより10,000席規模を統合するプラットフォームは、コールセンター業界最大級の規模となります。

これまでのベルシステム24は、日本全国をロケーション的にカバーするセンター展開の“規模”、そして多様な受託業務を柔軟かつ効率的に実行できる“現場力”によって、お客様のご期待に応え成長してまいりましたが、これからはそうした「規模」+「現場力」に「IT技術力」を相乗的に掛け合わせるにより、前例のない革新的なサービス展開を実現し、お客様に貢献してまいります。

1. ベルシステム24が描くコールセンター“サービス革新”構想

独自開発のプラットフォームである **BellCloud™** をベースに、次のような **STEP** でサービス革新を構想しています。

【STEP1】

- ー全約10,000席をプライベート・クラウド - **BellCloud™** - で統合し、一元管理が可能な状態を構築する。
- ープライベート・クラウドによる強固なセキュリティ対策が可能であり、また国内3箇所のクラウドサーバーを相互補完させるため、万が一の災害時等にも安定した事業継続を可能とする。
- ー現在、第1弾のクラウドサーバー構築が完了、第2段および第3弾構築に向け、鋭意進捗中。

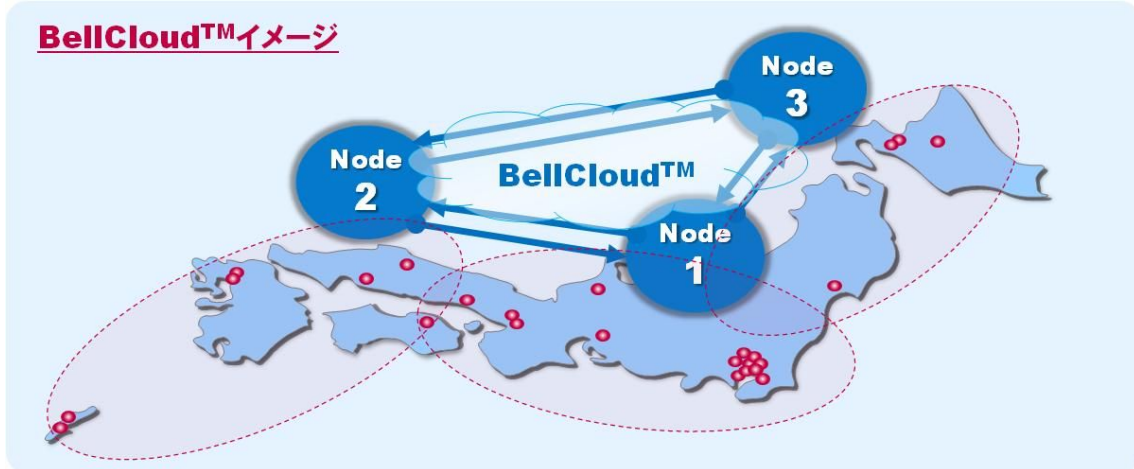
【STEP2】

- ー全約10,000席で業務に従事する全オペレーターのパフォーマンスを、統一のKPI(Key Performance Indicator: 重要業績評価指標)を用いて可視化・計量化する。
- ーこれにより、あらゆる受託業務ごとに、全オペレーターの経験値・パフォーマンス・適性を定量的に把握し比較することができる。
- ー現在、**STEP1** と同時並行で、KPI設定に向け鋭意進捗中。

【STEP3】

- ー受託業務の特質に合わせてベストの品質と効率を提供できるオペレーターの組合せを、ロケーションを超えて可能とし、お客様のご要望に対し、より高い水準でお応えすることができる。
- ーまたそれにより、弊社運営センターの全体稼働率を圧倒的に上げることができる。

BellCloud™イメージ



2. お客様への提供(外販)に向けて

BellCloud™ は高い互換性を担保する設計としているため、お客様企業ごとのあらゆるプラットフォームに合致させることが可能です。これにより本プラットフォームの利用をお客様に提供することができ、お客様企業は設備投資をセーブできるだけでなく、セキュリティレベルの高い、高品質のセンター運営が可能となります。

なお本件につきましては、2012年夏季をめどに提供を開始する予定です。

ベルシステム24は、コールセンター業界のリーディング・カンパニーとして、「人の力」と「最先端の技術」を融合し、さらなるサービスの深化を目指してまいります。

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 コミュニケーション室

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