

2015年8月17日

報道関係各位

伊藤忠商事株式会社
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス

伊藤忠商事、CTC、ベルシステム 24 ホールディングスが CRMを中心としたBPOビジネス分野で包括提携

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」)、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:菊地 哲、以下「CTC」)、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 小松 健次、以下「ベルシステム 24HD」)は、CRM(カスタマー・リレーションシップ・マネジメント)・コンタクトセンタービジネスを中心としたBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)分野において業務提携契約を締結しました。

7月から発足した3社によるプロジェクトチームを中心に、新規サービスの企画・開発、共同営業による既存顧客の深耕と新規顧客の開拓を推進します。

近年、業務効率化を目的に人材やシステム等の経営資源を主要ビジネスに集中し、間接業務を外部事業者に委託する、BPO サービスを利用する企業が増えています。そのような中、顧客との接点という役割を担うコンタクトセンターは、従来の業務に加え、データ入力代行、各種調査代行、業務マニュアルの作成など間接業務の多様化に応じて業務範囲が拡大しており、BPO 分野での中心的な役割を担っています。

今回の業務提携により、伊藤忠商事の持つ事業拡大におけるビジネスノウハウ、CTCの先進 IT、ベルシステム 24HD のグループ企業である株式会社ベルシステム 24(以下「ベルシステム 24」)のお客さま業務の運用ノウハウを組み合わせ、最先端のBPO サービスであるCRM・コンタクトセンターサービスを提供します。

具体的には、Web ブラウザ上で音声や映像データの通信を実現する規格 WebRTC (Web Real-Time Communication) に基づいたオムニチャネル・コンタクトセンター*1 の実現や、業務を自動化するソフトウェアロボットと業務ノウハウを体系的に蓄積できるコグニティブ・コンピューティング*2 を活用したサービスおよび業務の自動化、高度な感情解析エンジンとテキストマイニング*3 を組み合わせるなど、お客さまの声を分析し業務効率化とサービスの向上に役立てるなど、お客さま満足度を向上させるサービスの開発を目指します。

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一つとして位置づけて推進する方針です。

CTC は、これまで多様なコンタクトセンター関連の製品を取り扱い、各製品を連携させた大規模なコンタクトセンターのシステム構築や運用に強みを持ちます。また、コスト効率化のためのクラウドの活用や情報分析の基盤となるビッグデータビジネスにも取り組んでおり、BPO ビジネスを含めたサービス型ビジネスの拡大を中期経営計画の重点項目に掲げています。

ベルシステム 24 は、30 年以上にわたりコンタクトセンターを運営する CRM 分野のリーディングカンパニーで、国内 25 ヶ所の自社運営センターおよび拠点から、約 2 万 2 千名のオペレーターによる高品質なコンタクトセンターサービスを提供しています。電話を主なサービスチャネルとする従来型のサービス提供方法に加え、SNS 等の新たなチャネルも活用した新規 BPO サービスの開発に積極的に取り組んでいます。

今後プロジェクトチームは、それぞれの事業領域での強みを活かしたサービスの開発や顧客開拓を積極的に推進し、早期に各社収益に貢献することを目指しています。

*1 オムニチャネル・コンタクトセンター

電話やファックス、メールに加え、SNS、チャット、テレビ電話など様々な手段(チャネル)で同一の顧客とやり取りができるコンタクトセンターのこと。各チャネルを連携して統一的なサービスを提供できる。

*2 コグニティブ・コンピューティング

大量のデータを活用し、人が話す自然言語の理解や対話による学習が可能なシステムのこと。

*3 テキストマイニング

定型化されていない文章の集まりを自然言語解析の手法を使って単語やフレーズに分割し、それらの出現頻度や相関関係を分析して有用な情報を抽出する手法やシステムのこと。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>

伊藤忠商事株式会社 広報部報道室 担当:鷺山

TEL:03-3497-7293

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部 担当:浅野

TEL:03-6203-4100/E-mail:press@ctc-g.co.jp

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室 担当:高場

TEL:03-7893-9827/E-mail:pr@bell24.co.jp