

各位

株式会社ベルシステム24

ベルシステム 24、ソニーマーケティングと連携し、 新たなリコール対応サービスを今秋提供開始

～市場対応スキームの構築から、コールセンター運営までをワンストップで対応～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役：柘植一郎、以下ベルシステム 24）は、ソニーマーケティング株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：河野弘、以下ソニー）より本日発表のあったクライシス発生時に備えた事前準備を支援する「リスクマネジメントパッケージ」を、当社が従来より提供する「緊急リコール対応パッケージ」に組み合わせた新たなサービスを今秋より提供開始します。「リスクマネジメントパッケージ」を当社サービスに組み入れることで、クライシス発生時の市場対応スキームを事前に構築することができ、有事の際の初動対応から消費者対応窓口の設計・運用までをワンストップで提供することが可能となります。

不具合による製品回収などのクライシス発生リスクは、以前より、多くの企業に認知されており、近年では、対応費用の巨大化が進んでいるとされています。これに加え、SNS の普及による個人の情報発信により、企業ブランドが低下し、事業活動そのものに影響を及ぼす可能性も潜在しております。このような環境の下、企業は多様化・高度化する消費者の要求に対応していくことが求められております。

ベルシステム 24 では、従来より、リコールや情報漏洩などのクライシス発生時の消費者対応やロジスティクス回りに対応する「緊急コールセンターパッケージ」を提供してきました。

今回、ソニーのもつノウハウを活用した「リスクマネジメントパッケージ」を当社のサービスラインナップに加えることで、クライアント企業におけるクライシスの初動対応から終息までをワンストップで対応可能となり、企業リスクを、経済面、ブランド面の両面からサポートします。

当社は、国内随一の規模で展開する自社コンタクトセンターを拠点に、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合した CRM サービスを提供しており、今後も引き続き、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを、開発・提供していきます。

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 広報 IR 室

E-mail: pr@bell24.co.jp

TEL: 03-6893-9827(代表)