

2017年11月30日

凸版印刷株式会社

株式会社ベルシステム24ホールディングス

**凸版印刷とベルシステム24ホールディングス、BPO事業で資本業務提携**  
凸版印刷の媒体制作およびバックオフィス業務とベルシステム24のコンタクトセンター業務を  
融合し、BPO事業の拡大・高度化を目指す

凸版印刷株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:金子眞吾、以下 凸版印刷)と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 CEO:柘植一郎、以下 ベルシステム24)は、バックオフィス業務やコンタクトセンター業務などBPO事業で協業することに合意し、2017年11月30日に資本業務提携(以下 本提携)を締結しました。凸版印刷は、プライベート・エクイティ・ファンドであるBainCapital Bellsystem HongKong Limitedより、ベルシステム24の株式の約14%および、ベルシステム24HDの元代表取締役の保有する新株予約権(株式1%相当)を12月5日に取得する予定です。



凸版印刷が展開するバックオフィス業務(左)とベルシステム24が展開するコンタクト業務(右)のイメージ

## ■ 本提携の背景

近年、業務効率化の観点から、顧客からの業務や申込の受付、問い合わせなどをアウトソーシングするニーズが拡大しています。特に、金融、医療・ヘルスケア、環境エネルギー、公共・自治体への対応などさまざまな分野での法律や制度の変化に伴って、その内容と範囲が複雑化・大規模化しており、求められる品質が急速に高まっています。

凸版印刷は1900年に創業した総合印刷会社で、企業や自治体の事務業務や発送、コンタクトセンターなど、幅広い業務を代行するBPO事業を重点事業と位置付け取り組んできました。大量の情報を取り扱う大規模案件の実施ノウハウや個人情報の取り扱いをはじめセキュリティ面での高い安全性を強みとして、国内で多数の実績があります。2016年に設立した「BPOスクエア朝霞」(埼玉県)を中心に全国11拠点を保有し、またベトナムの大手IT企業と海外BPO事業での協業を行うなど、その事業範囲も多角化しています。

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す。2014年に伊藤忠商事からの出資を受け入れて以来、伊藤忠商事および同社グループの伊藤忠テクノソリューションズとCRMを中心としたBPOビジネス分野で包括提携を結び、最先端のBPOサービスの提供を進めています。人材採用が難しいと言われる中、国内31拠点において、長年培った採用力を活用し約3万2千名のコミュニケーターを確保し、大規模な案件から中小規模の高い技術を要求される案件まで、幅広く受託しています。現在、電話、eメール、チャット、SNSなどのチャネルを活

用した BPO サービスに加え、AI などの新たな技術を活用したサービスの提供にも積極的に取り組んでいます。

凸版印刷とベルシステム 24 は本提携により、自治体や金融機関をはじめ、幅広い業種の企業向けに新たなサービスを開発・提供し、BPO 事業の拡大を図るとともに、AI や RPA(ロボットによる業務自動化)などを用いた高度な BPO 事業を推進し、国内市場はもちろんアジア地域での事業展開を強化していきます。

## ■ 具体的な事業展開について

2017 年 12 月より両社による「推進室」を立上げた上で、運用、販促、設計等の各領域の人材交流等による両社の事業理解深耕や迅速な事業連携を図るとともに、中長期的視点から各々の事業成長を見据えたさらなる連携施策を推進していきます。

## ■ 想定されるシナジー効果について

### (1) ソリューション提供能力の増強

媒体製作およびバックオフィス業務に強みを持つ凸版印刷とコンタクトセンター業務に強みを持つベルシステム 24 の各々のソリューションを融合することにより、強固で幅広いソリューションを提供します。

具体的には、金融業界における FinTech、ヘルスケア・メディカルなどの成長・変革の著しい市場に対して、両社の強みを掛け合わせた新たなソリューションを提供して BPO 市場をリードしていきます。

### (2) 両社の顧客基盤を活用したサービスの拡販

両社が持つ幅広いクライアント企業に対し、両社の強みを融合したサービス・ソリューションを提供していきます。

### (3) 海外事業の加速

凸版印刷が出資するベトナム拠点や子会社であるシンガポール拠点と、ベルシステム 24 が出資するベトナム拠点や事業パートナーを基点とし、今後アウトソーシングニーズが高まるアジア地域における事業拡大を加速します。

### (4) 成長市場への進出を推進

AI、RPA、MA(デジタルマーケティングのプロセスの自動化)を中心とした新技術の活用により、ヘルスケア、教育 ICT、スマートエネルギー、農業、医療分野などの成長市場への進出を積極的に推進します。

## ■ 今後の目標

凸版印刷とベルシステム 24 は本提携により、業務の効率化、高度化を展開し、既存の顧客基盤における BPO 事業の拡大はもちろん、成長市場に対しても新たなソリューションを提供し、2022 年に新たに 200 億円の売上を目指します。

さらに将来的には、ベルシステム 24 の筆頭株主である伊藤忠商事の情報・通信分野における強固な事業ネットワークと両社の強みを掛け合わせた新たなサービス・ソリューションの提供も検討していきます。

\* 本ニュースリリースに記載された会社名および商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

\* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上

<報道に関するお問い合わせ>

■凸版印刷株式会社 広報部 TEL:03-3835-5636 / E-Mail:kouhou@toppan.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 TEL:03-6893-9827/E-mail:pr@bell24.co.jp