

各位

株式会社ベルシステム24

ベルシステム 24、首都圏 7 拠点目の新たなセンターを東京 池袋に開設

～インバウンド需要に対応し、多言語対応に特化したコールセンター～

株式会社ベルシステム 24（代表取締役 社長執行役員：柘植一郎、本社：東京都中央区、以下：当社）は、東京都豊島区池袋に、国内最大^(*)の 32 拠点目となる新たなコールセンター拠点「池袋第 2 ソリューションセンター」を、本年 4 月より開設し、自社保有席数は 16,300 席となりました。首都圏 7 拠点目となる本センターは、東京オリンピック等により、今後さらなる拡大が見込まれるインバウンド需要に対応し、英語、中国語、韓国語を主とした多言語に特化したセンターとなります。

日本政府観光局によると、2017 年度の訪日外国人観光客数は前年比 19.3%増の 2,869 万 1 千人となり、国別では、1 位韓国、2 位中国となり、それぞれ 700 万人を超えているとされており、こうしたインバウンド需要拡大を背景に、訪日外国人からの問合せに対応したコンタクトセンターへのニーズが高まっており、本センターではそうした企業のニーズに応え、電話、メール、チャットといった複数チャネルでの対応を実現した多言語センターとなっております。

多言語対応での実現にあたり、在日外国人の採用にも力を入れております。消費者対応において外国語を使用する一方で、クライアント企業へは日本語での対応が求められるため、一定の日本語対応スキルも要求されます。当社は、こういった人材を確保するため、入社前に必要な日本語スキルを習得できる育成スキームを導入しています。

当社は、2020 年東京オリンピックに向け、国内外問わず多様化する顧客ニーズに対応し、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提供してまいります。

(*)当社調べ

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 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail: pr@bell24.co.jp

TEL: 03-6893-9827