

各位

ベルシステム24、通販業界における共通課題の解決に向け、 パートナー通販企業様と共同で課題解決手法を集約した 「ベル・フラッグシップセンター」の取組みを開始

株式会社ベルシステム24（本社：東京都中央区、社長執行役員：柘植 一郎、以下：当社）は、当社のクライアント企業様のうち、化粧品、健康食品、飲料・食料、日用品といった商品を扱う通販企業様のコンタクトセンターを「フラッグシップセンター」と位置付け、相互が連携することで、通販業界に共通の課題および解決手法を集約し、共同で解決する「ベル・フラッグシップセンター」の取組みを開始しました。

当社において通販業界は、1982年の創業以来最も深く取引をしてきた業界の一つで、様々な規模の事業者様との業務において、幅広いノウハウを蓄積しています。このような背景をベースに、「フラッグシップセンター」では、クライアント様と共に競合企業との差別化や、独自サービスを開発してゆく取組みを推進します。顧客体験（CX）向上、従業員ロイヤルティ指標（E-NPS）向上、デジタルコミュニケーション、顧客の声（VOC）分析、チャイニーズ・コンタクトセンター（日本における中国人・台湾人スタッフによる海外の問合せ受付センター）といった、先進的な取り組みを行う通販事業様のコンタクトセンターです。この「フラッグシップセンター」では、それぞれの企業が持つセンター運営等に関する「強み」を連携させることで、定期購入商品の解約等による事業売上への減少や、物流や商品原価、広告費などのコスト増といった、通販業界における共通課題の解決手法を集約・共有し、各企業様の事業成長を支援する取組みです。各業界や各社における独自の様々な取組みを共通化することにより、新たな気づきや効率化はもちろん、中規模企業様においても、コスト削減や事業売上向上のきっかけになることが期待できます。

■フラッグシップセンターの概念図



■「ベル・フラッグシップセンター」企業間で共有される情報のイメージ

顧客体験（CX）向上施策

例）「熨斗（のし）をつけて欲しい」という依頼に対しては贈呈目的をヒアリング。家族の誕生日プレゼントといった特別な用途であった場合、権限移譲されたコミュニケーターの独自判断で商品の無償提供や割引を実施。

コミュニケーターの満足度向上および帰属意識の向上施策

例）コミュニケーター向けの「工場見学」や「研究・生産現場訪問」、「表彰式」等の実施、および年4回の従業員向けの満足度調査といった効果測定の実施および改善。

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、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 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp

TEL : 03-6893-9827