

2020年2月28日
株式会社ベルシステム24ホールディングス

各位

**ベルシステム24ホールディングス、
台湾最大手の総合通信会社・中華電信子会社と業務提携契約締結、台湾支店設立へ
～ベルシステム24式CRMメソッドを活用した台湾コンタクトセンターアウトソーシング市場の開拓を目指す～**

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：当社）は、2020年2月17日（月）、台湾最大手の総合通信会社である中華電信股份有限公司（以下、中華電信）の100%子会社で、コンタクトセンター事業を行う宏華國際股份有限公司（本社：新北市、董事長：蘇添財、以下：宏華國際<ホンファ国際>）と台湾市場におけるコンタクトセンター業務の展開を目的に業務提携契約を締結しました。この業務提携契約をもとに宏華國際の技術及び台湾におけるビジネスへの協力・支援を受け、当社100%子会社ベルシステム24の台湾支店を設立します。営業開始は今春からの予定です。

台湾コンタクトセンター市場は約900億円規模といわれ、企業や団体での内製比率が8割を超えるなど、今後のコンタクトセンターアウトソーシング需要が見込めるエリアです。特に通販市場では、日系通販企業の参入が拡大している一方、専門のコンタクトセンター事業者ではなく販売代理店が顧客対応を担うケースが多く、企業と消費者の良好な関係性を築くCRM構築が課題となっていました。

このような状況の下、当社が成長戦略の一つの柱として推進する、アジアを中心とした海外事業展開の一環として、2016年より台湾進出に向けた協議を開始しました。まず、台湾現地への業務移管を想定し、台湾市場に合わせたベルシステム24式CRM設計・構築のため、2017年に福岡県に台湾現地の顧客対応を行う「チャイニーズコンタクトセンター」を立ち上げ、台湾人スタッフの育成・テストマーケティングを行ってきました。その後2018年には、宏華國際と連携し、台湾に日系通販企業のコンタクトセンターを開設し共同で事業を行うなど台湾市場での実績を重ねてきました。

今後は、この台湾支店を拠点に、通販企業をはじめとする日系企業や現地企業に対して、宏華國際の中華電信グループとしてのコンタクトセンター・カスタマーサポート・情報通信サービスの知見を最大限活用し、当社が長年にわたり培ったコンタクトセンター運営ノウハウと現地ニーズを融合させた台湾におけるコンタクトセンターアウトソーシング市場の開拓・拡大を目指します。

■中華電信および宏華國際について**<中華電信について>**

中華電信は台湾最大の電気通信事業者。市内通話、国内長距離電話、ブロードバンドアクセス、専用回線、データサービスなどの国内固定通信サービスに加え、法人向け情報通信サービス、クラウドサービスなども提供する。近年積極的に CSR にも注力し、海外受賞歴あり。

代表者：董事長 謝繼茂

設立：1996 年 11 月

資本金：NT\$ 775.74 億（約 2,840 億円）

従業員数：約 33,000 人

URL：<https://www.cht.com.tw/home/consumer>

<宏華國際 会社概要>

会社名：宏華國際股份有限公司

住所：新北市板橋區民族路 168 号 教學大樓三樓

代表者：董事長 蘇添財

設立：2012 年 2 月（※）中華電信 100%子会社

資本金：NT\$1.8 億（約 6.5 億円）

従業員数：約 5,900 人

事業内容：中華電信ショップカウンター、コンタクトセンター、設備工事および維持作業、無線基地局の保守点検、市内電話およびネット回線点検

自社センター：15 拠点（板橋、台北、宜蘭、桃園、台中、台南、高雄）

URL：<https://www.honghwa.com.tw/>

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