

各位

ベルシステム 24、はなさく生命様のコンタクトセンター基盤として、 当社開発のクラウド型コンタクトセンターシステム「BellCloud+®」を提供

～BCPを見据えた、複数拠点・在宅環境を通じたシームレスな運営を支援～



株式会社ベルシステム24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、日本生命の子会社である、はなさく生命保険株式会社様（本社：東京都港区、代表取締役社長：増山尚志、以下：はなさく生命様）のコンタクトセンターにおいて、当社開発のクラウド型コンタクトセンターシステム「BellCloud+®（ベルクラウドプラス）」を2021年4月より提供開始します。

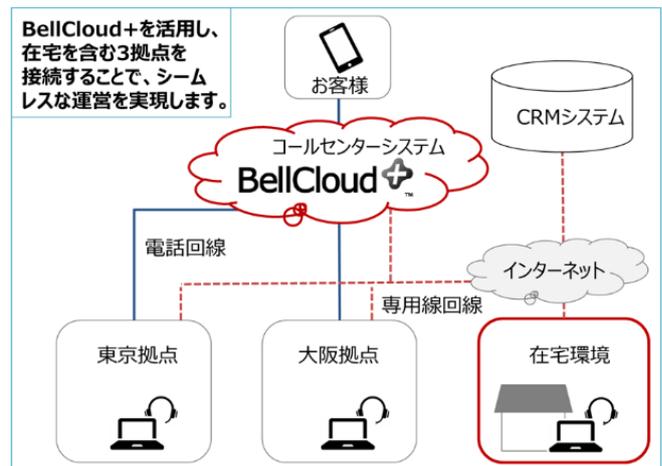
これにより、はなさく生命様が目指す、複数拠点間や在宅勤務などリモート環境でのスムーズな連携をはじめ、チャットボットなどを活用した自動応答、音声認識を活用した業務効率化やテキストマイニングを活用したVOC分析、コンタクトセンターの次世代化を支援します。

「BellCloud+®」は、サーバー構築やデータセンター等を必要とせず、小規模から大規模まで、期間を問わず利用することが可能なクラウド型のコンタクトセンタープラットフォームです。多様化する顧客接点への対応に向けて、音声基盤としての機能に加え、チャットやWEBなどのデジタルチャネルを活用した自動応答によるコンタクトセンターの無人化対応、消費者やオペレータの感情解析など、次世代コンタクトセンターの実現に向けた最新のテクノロジーを搭載しています。「BellCloud+®」が有する、繁忙に応じて柔軟にコンタクトセンターの規模の変動が可能なシステム構成や、在宅化をはじめとした先進的なオプション機能の利活用によるコンタクトセンターの品質・生産性向上への期待が決め手となり、今回の導入に至りました。

サービス紹介ページ：<https://www.cloud-contactcenter.jp/bellcloud-plus>

両拠点の基盤システムとして「BellCloud+®」を導入することで、はなさく生命様の東京－大阪拠点間のスムーズな連携を実現することに加え、在宅環境との連携においてもセキュリティを担保した上で、オフィスと同様の環境での勤務を実現します。

今後は、コンタクトセンターの品質向上を目的に、「BellCloud+®」の拡張性を活用し、AIを使った音声認識による応対内容のテキスト分析と自動応答化など、コンタクトセンターの次世代化に向けての実証実験を開始し、2021年7月を目標に本格稼働を進めていきます。



センター運営の全体像

■はなさく生命について

はなさく生命は、日本生命グループの一員として、2019年4月に開業した生命保険会社です。時代の変化に合わせた新たな価値提供を通じ、社会課題の解決や保険業界の発展に貢献して参ります。

設立 : 2018年7月2日
事業内容 : 生命保険業
従業員数 : 156名 (2020年3月末時点)
企業 URL : <https://www.life8739.co.jp/>

■ベルシステム 24 について

1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と消費者の接点となるコールセンターアウトソーシング事業を展開し、様々な CRM サービスを提供してきました。今後も業界のリーディングカンパニーとして、当社の知見を活用したソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

設立 : 1982年9月20日
事業内容 : CRM ソリューションに関する、アウトソーシングサービス、テクノロジーサービス、コンサルティングサービス、人材派遣事業、有料職業紹介およびCRO事業
従業員数 : 社員：8,436名、コミュニケーター：17,538名 (2020年2月末時点)
企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

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