

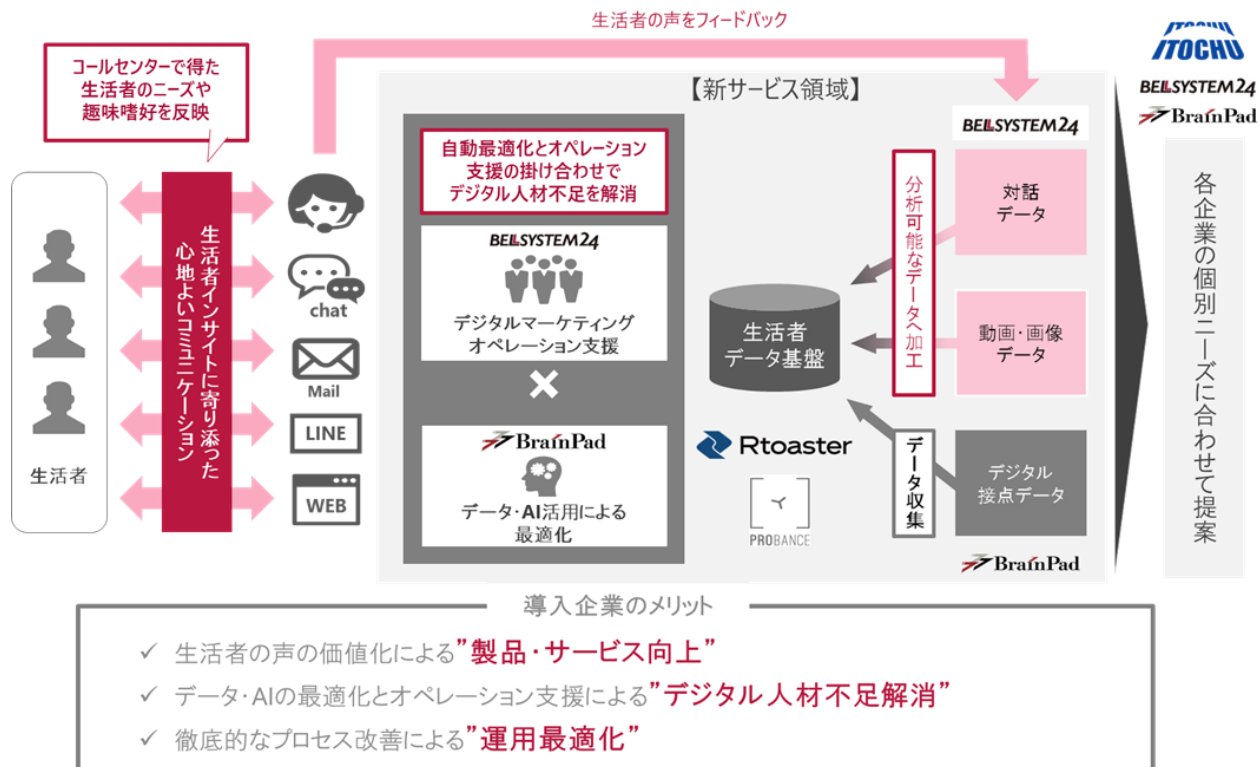
2021年4月8日

報道関係各位

株式会社ベルシステム 24
伊藤忠商事株式会社
株式会社ブレインパッド

伊藤忠商事、ベルシステム 24、ブレインパッドの 3 社による マーケティング領域の DX 推進支援における新サービス創出の協業について

伊藤忠商事株式会社（本社：東京都港区、社長 C00：石井 敬太、以下「伊藤忠商事」）、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：「ベルシステム 24」）と、株式会社ブレインパッド（本社：東京都港区、代表取締役社長：草野 隆史、以下：「ブレインパッド」）の 3 社は、企業のマーケティング領域における DX 推進を支援する新サービス創出について協業することに合意いたしました。



ウィズコロナ時代において、生活者のライフスタイル・ワークスタイルや、サービス・商品に対する価値観が大きく変化しております。複雑化した生活者のニーズを読み解く為に、SNS を代表とする Web サイト上の行動データなどのデジタルデータに加えて、コンタクトセンターに蓄積される趣味・嗜好などエンドユーザー固有の定性情報を含む「対話データ」をはじめとした、膨大な非構造化データ*1が注目されております。一方、企業における DX 推進において、非構造化データは未整備である場合が多く、データ整備やリアルタイムでの分析・活用に対するニーズが高まっています。

伊藤忠商事とベルシステム 24 とブレインパッドの 3 社は、ベルシステム 24 が 1,000 社を超えるクライアント企業それぞれの個別ニーズに合わせ、年間 5 億件以上の対話内容を記録し整備する運用ノウハウと、ブレインパッドの年間 500 億件以上のデジタル接点データを分析し活用する基盤構築のノウハウを結びつけることで、企業のマーケティング領域における DX 推進を支援する新サービス創出について協業することに合意いたしました。

【想定している新サービスの内容】

＜データを起点として、顧客体験の強化を目指す＞

1. コンタクトセンターで取得する趣味・嗜好などエンドユーザー固有の定性情報を含む対話データと、Web サイト閲覧情報やクリック履歴などといったデジタル接点データを掛け合わせた「生活者の声の価値化(生活者インサイト)」の仕組み化と、生活者接点を網羅したクライアント企業のマーケティングアクションを支援
2. データ活用で必要とされるアノテーション^{*2} 業務、データクレンジング業務、音声・画像など非構造化データ処理業務のサービス化

ベルシステム 24 が 30 余年培ってきたコンタクトセンター現場での対応実績と BPO 事業の運用ノウハウに、データ活用の専門集団であるブレインパッドの豊富なデータ分析知見と、「Rtoaster」^{*3}・「Probance」^{*4} を代表ツールとしたデジタルマーケティング基盤を掛け合わせることで、クライアント企業の非構造化データの整備から分析活用の基盤構築、さらには継続して運用する体制提供まで、企業のマーケティング領域をはじめとした、様々な DX の実現を支援してまいります。展開先としては、伊藤忠商事の各カンパニーや、グループ各社、パートナー企業をはじめ、製造メーカー・通信・小売流通・保険金融などベルシステム 24 およびブレインパッドのクライアント企業に対し、新サービスの提案・導入を図ってまいります。

伊藤忠商事は、DX 推進にかかる体制強化として、2020 年 11 月にブレインパッドと資本業務提携を締結しました。またベルシステム 24 は、2020 年 10 月の中期経営計画で「データ分析による高付加価値の提供」や「新規パートナー企業との生活者データ活用の強化」を掲げており、本取組みはこれらの一環です。今後、ベルシステム 24 は、強みである「3 万人の専門人材・機動力」と「豊富な運用ノウハウ」を組み合わせ、クライアント企業に持続可能な運用実行体制を実装すべく、伊藤忠商事、ブレインパッドとともに、「DX 人材の内製化（人材育成）」と「アウトソーシング（伴走支援）」の両側面を意識した新たなサービス創出を目指してまいります。

*1 非構造化データ：構造化データが、Excel や CSV データといった事前定義のもと定められた構造となるように整形されたデータであるのに対し、非構造化データとは、音声/画像/動画データなど構造定義自体を持たない、もしくは持てないデータのこと。企業内データとして 8 割は非構造化データであると言われています。

*2 アノテーション：AI 開発・運用における、機械学習アルゴリズムを学習させるために、テキストや音声、画像などあらゆる形態のデータにタグを付ける（意味を定義する）作業のことです。例えば音声データを文字化する作業や、画像データを判別して、対象物が何かを特定する作業に代表されます。

*3 「Rtoaster」：「insight+」「action+」「reach+」の3つの機能により、企業のマーケティング活動をデータドリブンに効率化し、成果創出を実現するトータルソリューションです。これまでに350社を超える導入実績を有し、豊富な接続先、フラットな連携により個社に合わせた柔軟な利用が可能です。また、大手企業でも安心してご利用いただけるセキュリティ対策、顧客体験の品質を損なわない大規模なデータ処理によるコンテンツの高速配信が特徴です。

URL: <https://www.brainpad.co.jp/rtoaster>

*4 「Probance」：機械学習を搭載し、Predictive Communication（顧客ニーズを予測するコミュニケーション）を実現する BtoC 向けマーケティングオートメーション（MA）プラットフォームです。顧客属性や取引データ、行動データなど、BtoC 企業が保有する膨大で多様なデータを安全かつ高速に処理し、機械学習アルゴリズムを用いて、個客一人ひとりの趣味・嗜好に基づいたパーソナライズ施策を実行します。さらに、オンライン・オフラインを統合したクロスチャネルマーケティングで、真のパーソナライズコミュニケーションを実現します。

URL: <https://www.probance.jp/>

本文中に記載されている会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本文中に掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

【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

伊藤忠商事株式会社 広報部報道・企画制作室

担当：稲留、渋谷 TEL : 03-3497-7293

株式会社ブレインパッド コーポレート本部 総務部 広報担当

E-mail : marcom@brainpad.co.jp / TEL : 03-6721-7701