

ベルシステム24、「在宅コンタクトセンター」拡大に向けた、 応募から配属までの採用プロセスのオンライン化を実現

～ニューノーマル時代における、応募者の利便性向上、応募機会の拡大を支援～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、ニューノーマルにおける採用応募者の利便性向上および応募機会の拡大を目的に、応募から配属に至るまでの採用プロセスの完全オンライン化を開始します。これにより、応募者は来社を伴わずに、面接や入社手続きなど採用にかかる一連の工程のすべてをオンラインで行うことが可能です。

当社は働き方の多様化の観点から「在宅コンタクトセンター」の拡大を推進し、採用から就業までのすべてをオンラインで実施できる体制の構築を進めております。従来、当社拠点の近隣の求職者を対象としていた採用活動を、今後は「本取り組み」と「在宅コンタクトセンター」とを組み合わせることで、当社拠点のないエリアを含む国内すべてを採用対象エリアとすることで、在宅コンタクトセンター拡大の更なる加速を目指します。

※派遣業務など一部の業務を除く



採用プロセスのオンライン化フロー

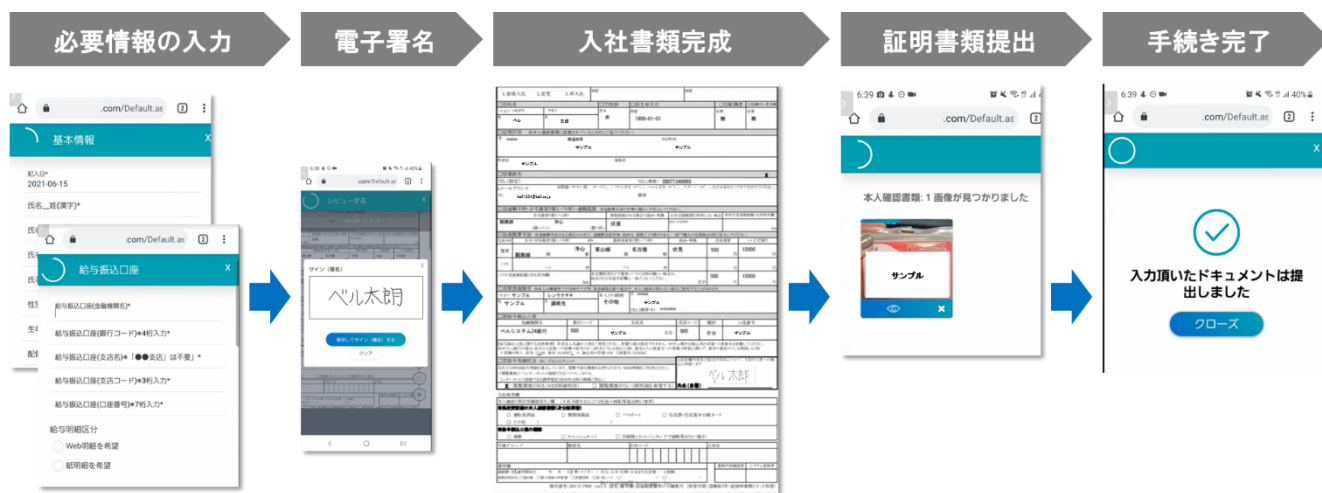
■オンライン化の背景

ニューノーマル時代の新たな働き方として、リモートワークや在宅勤務の普及が進む中、採用活動においても、応募・選考工程のオンライン化や各種書面の電子化を求める求職者ニーズが高まっています。これまで当社では、面接以外の手続きにおいては、雇用契約書への署名など書面でのやり取りをはじめ、入社書類提出時の既存の人事システムとの連携が課題となり、来社による手続きを必要としていました。そのため、今回、採用プロセスの完全オンライン化を前提に、入社手続きの抜本的な見直しを図りました。

■入社手続きの概要

応募から配属までの採用フローの中でも特に書類のやり取りが多く、オンライン化の課題となっていた採用決定後の入社手続きについて、入社手続きに必要な書類の入力、電子署名、本人確認書類の提出のすべての工程がオンラインにて完結することが可能となりました。これにより、入社予定者は、自身のスマートフ

オンやタブレット端末・パソコン等を利用し、24時間いつでもオンラインで実施可能となります。また、採用担当者にとっても、管理画面で入社書類の提出状況の確認、不備確認を行うことができ、電子データをそのまま人事システムへ連携することで作業の効率化を図ることができます。



<オンライン入社手続きの流れ>

■今後の展望

当社では、『中期経営計画 2022』の3本柱の一つ、「社員3万人の戦力最大化」の取り組みとして、優秀な人材の確保に向けた「在宅コンタクトセンター」の拡大を推進しています。

今後は、応募から就業までの全プロセスにおける「完全在宅化」を進め、時間や場所の制約を超えた新たな働き方を実現する「次世代コンタクトセンター」の一つの形として提示してまいります。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、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、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの4,000席への拡大や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々な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。

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 : 03-6896-6199