

報道関係各位

2022年3月11日

株式会社ベルシステム24

ベルフェイス株式会社

ベルシステム24とベルフェイス、電話と映像サポートによる 「オンライン窓口センター」の提供に向けて業務提携

～各種手続きの効率化による、顧客体験の価値向上へ～

株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム24）と、ベルフェイス株式会社（東京都渋谷区、代表取締役：中島 一明、以下：ベルフェイス）は、企業と生活者間における、複雑な手続きや郵送によるやりとりを、電話と映像を同時に繋がりリモートで支援する「オンライン窓口センター」サービス（以下：本サービス）を開発提供する基本合意契約を締結しました。

これにより、従来、店舗窓口や郵送での手続きなどに分断されていた各種手続きを、一度の電話でのお問い合わせにて対応できるようになり、生活者においては手続き負担の軽減、企業においては顧客満足向上および業務効率化による収益効果の最大化を目指します。



■背景・目的

新型コロナウイルスの世界的な拡大を受け、企業活動において、従来の対面型から、デジタルを活用した非対面型ビジネスモデルへの転換が進んでいます。特に行政・金融・通信分野などの契約・各種手続きに関しても、オンラインへの移行ニーズが拡大する中、年齢・性別・国籍など様々なバックグラウンドを持つサービス利用者の誰もが、オンライン上でスムーズに手続きを完結できるよう、従来のプロセスの見直しが必要となっています。

そこで、ベルシステム24の約40年、約3,000社を超えるクライアント企業のニーズに合わせたコンタクトセンターの業務設計・運用メソッドと、ベルフェイスの3,000社以上の導入実績を持つオンライン営業システムおよびそのメソッドを組み合わせることで、電話機能の高度化による、対面窓口と同様の支援を可能とする本サービスの開発提供を目的とする契約締結に至りました。

■本サービスの概要

本サービスでは、ベルフェイスが従来より提供しているオンライン営業システム「bellFace」の機能を活用することで、生活者側はアプリのインストールやURL発行などの事前準備をすることなく、電話・パソコン・スマートフォン等を使って簡単に、オペレーターに音声で問い合わせをしながら手続き書類の共有等を行うことができます。

さらに今回、ベルフェイスが新たに開発した「リモートコントロール機能」「スマホ画面サポート機能*1」「写真撮影機能*1」などの機能を組み合わせることにより、生活者とオペレーターが会話をしながら画面を通じて自由にやり取りができるようになり、対面に近い感覚で、手続き処理を進めることが可能です。これらにより、従来、電話問い合わせ後、書類を発送・返送し、不備確認を行っていた一連の手続きや、複雑なWEB申込み手続きをリモートで支援し、オンラインでスピーディに完結させることが可能となります。

ベルシステム 24 は「bellFace」の導入支援をはじめとする、本サービス構築のための業務設計から運用、工数のかかる契約や手続きの支援およびプロセスの改善を行います。



<本サービスの流れ>

■本サービスを実現する「bellFace」の新たなテクノロジー

- ①オペレーターが開いたブラウザページ画面に生活者が入力できる「リモートコントロール機能」
- ②生活者のスマホのブラウザページ画面をオペレーターに共有できる「スマホ画面サポート機能」*1
- ③カメラ機能を用い、本人確認や必要書面の確認がその場でできる「写真撮影機能」*1

加えて、録画機能により一連の手続きの状況を保存・共有ができるため、セキュアなやり取りが可能となります。

*1 近日リリース予定の機能となります。

■今後の展開

両社は本提携を契機に、両社のクライアント企業に対する試験導入を展開した上で、本格的なサービス提供を開始します。特にニーズが顕在化している行政・金融・通信分野のクライアント企業に向けて先行導入を進め、2025年度末までに3,000席の導入を目指すとともに、従来対面や店舗で行っていた各種手続きの対応に変わる新たな接客手法として確立してまいります。

ベルシステム 24 とベルフェイスの持つ、電話およびコンタクトセンターのソリューションを融合し、既存の契約・手続きの運用プロセス自体の変革を行うことで、様々なクライアント企業のニーズへの対応を目指します。

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。

ベルフェイスについて 企業 URL : <https://corp.bell-face.com/>

国内 No.1 のオンライン営業システム「bellFace (ベルフェイス)」を提供するセールステックカンパニーです。

2015年にサービスをリリースし、累計3,000社にご導入いただいております。「bellFace」は、アプリインストールやURL発行などの事前準備が不要で、電話とPC・スマートフォンを使って、簡単に資料や画面の共有ができるオンライン営業システムです。ネットが苦手なお客様にも快適にご利用いただけるため、特にリテール営業でのご利用に適しています。またセキュリティ国際規格 ISO27001(ISMS) 認証を取得し、厳格なセキュリティ基準に則って運用をおこなっているため、大手企業や行政、金融機関等の導入実績も多数ある、安全なシステムです。

「営業をテクノロジーで解放し企業に新たなビジネス機会をもたらす」というミッションを実現すべく、今後も企業の営業活動を支援して参ります。

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

ベルフェイス株式会社 広報

E-mail : pr@bell-face.com / TEL : 03-4400-1826