

ベルシステム24、トレジャーデータとの協業で 次世代パーソナライズド・コンタクトセンターサービスを提供開始

～「Treasure Data CDP for Service」コンタクトセンター事業者初のパートナーシップにより、
あらゆる顧客接点データを活用した個客ごとの対応を実現～

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：ベルシステム 24）は、トレジャーデータ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：三浦 喬、以下：トレジャーデータ）との協業により、コンタクトセンター向けのカスタマーデータプラットフォーム「Treasure Data CDP^{*1} for Service（以下、CDP for Service）」を基盤とした、Web サイトの閲覧データや店舗や EC での購買データなどのマーケティングデータを活用した次世代パーソナライズド・コンタクトセンターサービス（以下：本サービス）を提供開始します。

昨年 9 月にトレジャーデータが提供開始した「CDP for Service」において、当社はコンタクトセンター事業者初のパートナーとして共同でサービス提供を進めます。

*1：CDP・・・カスタマーデータプラットフォーム。自社が持つ多種多様な顧客データを収集・統合し、高度な顧客体験を提供するための基盤。



■背景・目的

顧客ニーズが多様化する中、「個客」のニーズに合わせ最適なアクションを行う One to One の手法が必要不可欠となっています。近年、マーケティング領域では CDP の普及により顧客データの統合・活用が進化し、広告や Web サイトなどデジタルチャネルにおいて、パーソナライズされた顧客体験の提供が始まっています。一方これまでは、店舗や Web 上で蓄積されたマーケティングデータをコンタクトセンターで活用し、各チャネル間で連動した、より高度な全体最適コミュニケーションを行うことは、技術的な側面や体制的な側面から容易ではありませんでした。

このような課題を解決すべく、ベルシステム 24 の約 40 年、約 1,000 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、トレジャーデータの国内トップシェアを誇る CDP のデータ技術を組み合わせることで、マーケティング部門とコンタクトセンター部門の膨大なデータを融合させ、部門横断による有用なデータの利活用を実現します。

■ サービス概要

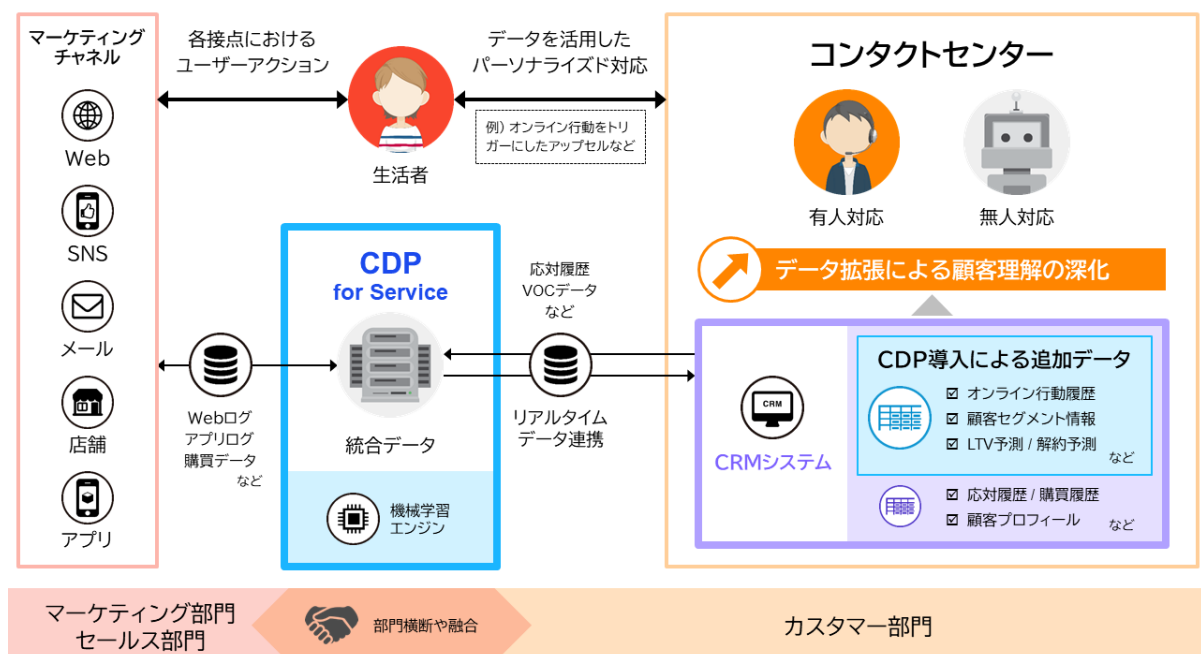
本サービスでは、トレジャーデータが提供しているコンタクトセンター向け「CDP for Service」を活用し、企業内の部門やシステム間で分断された Web サイトの閲覧データや店舗・EC での購買データといった生活者データを一元的に統合、リアルタイムでコンタクトセンターへの連携を行います。これにより、コンタクトセンターへの問い合わせがあった際に、過去の問い合わせ履歴に加え、店舗やオンライン等でのデータを統合して活用することで、より「個客」ごとにパーソナライズした対応が可能になります。

ベルシステム 24 は「CDP for Service」の導入に加え、導入後のデータに基づくコミュニケーションプランの設計・実践を担い、統合されたデータを顧客満足度向上や LTV^{*2}最大化に活かせるよう、構築段階から運用段階まで一気通貫に支援を行います。

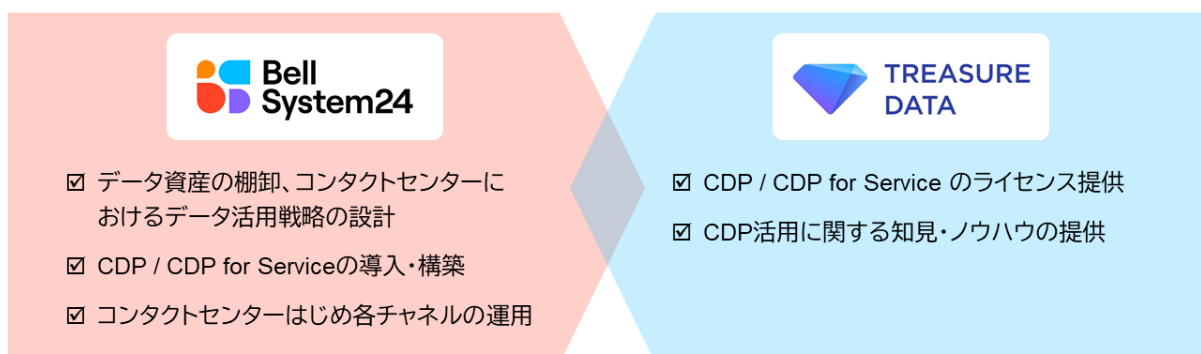
本サービスの導入により、コンタクトセンターにおいて、多面的なパーソナルデータによる可視化された顧客プロファイルをもとに、電話・メール・チャット等最適なチャネルを案内したうえで、これまでの体験・モチベーション・嗜好などに合わせた、顧客に寄り添った対応を提供いたします。

^{*2}: LTV (Life Time Value)：顧客生涯価値。顧客が生涯をかけて商品やサービスに投じる費用の総額。

< サービス概念図 >



< 両社の役割イメージ >



■今後の展開

両社は、本サービスを 2025 年度末までに 50 社の企業への導入を目指します。今後、両社の知見・技術を融合することで、コンタクトセンターを含めたトータルな顧客接点マネジメントにおける新たなビジネスの創造、価値の提供を目指します。

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

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。

トレジャーデータについて 企業 URL : <https://www.treasuredata.co.jp/>

2011 年に米国で設立したトレジャーデータは、市場の草創期より CDP を提供しています。トレジャーデータが提供する「Treasure Data CDP」は企業のデジタルトランスフォーメーションに必要な顧客データ管理基盤であり、企業の顧客理解、顧客体験の最適化をサポートします。企業は既存の仕組みと「Treasure Data CDP」を連動させて、様々なデータを柔軟に収集、大規模かつセキュアに統合・分析することができます。

「Treasure Data CDP」は、急成長中の CDP 分野でリーダーの地位を確立しています。日本、韓国、カナダ、韓国、インド、イギリス、フランス、ドイツを拠点に事業を展開しており、フォーチュン 500 やグローバル 2000 のエンタープライズ企業をはじめ、450 社以上の顧客企業を有します。日本法人については、2012 年 11 月に設立し、事業開発および技術開発の拠点となっています。現在では日本を起点にアジア太平洋地域へとビジネス領域を拡大・展開しています。

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