

ベルシステム24、経済産業省が定める「DX認定事業者」に選定

～ヒトとテクノロジー両面でのDXの加速により、次世代コンタクトセンターの構築を推進～

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：野田 俊介、以下：ベルシステム 24）は、経済産業省が定める DX（デジタルトランスフォーメーション）認定制度に基づく「DX 認定事業者」に認定されました。



DX 認定制度とは、2020 年 5 月 15 日に施行された「情報処理の促進に関する法律の一部を改正する法律」に基づき、経済産業省が定めた「デジタルガバナンス・コード」の基本的事項に対応し、制度ビジョンの策定や戦略・体制の整備を既に行うなど、DX 推進の準備を整えた事業者を国が認定する制度です。

当社は、「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」を企業理念に掲げ、40 年にわたりコンタクトセンターサービスを中心とした、企業と生活者との接点となる様々なサービスを展開してきました。

2020 年 3 月に策定した『中期経営計画 2022』では、コロナ禍により大きく社会全体が変化中、在宅コンタクトセンターや、音声データ活用による DX 推進など、次世代コンタクトセンターの構築をテーマに掲げています。また、AI や音声認識などの最新テクノロジーを持つパートナー企業との連携により、クライアント企業の DX を推進する新たなビジネスの開発・サービスの提供を進めています。加えて、2021 年に DX 推進部門を新設し、Slack を活用した全社的なオープンコミュニケーションの活性化や、コンタクトセンターを、よりデータドリブンに運用するデジタル人材の教育を進めるなど、当社内においても DX が加速しています。

この度の認定の取得は、こうした当社の取り組みが評価され、ビジョンや事業戦略、体制をはじめ「デジタルガバナンス・コード」に規定された各項目の認定基準を満たしていると認められたことによるものです。

今後も引き続き、クライアント企業の経営課題を解決し、改善・実践するパートナーとして、より高い次元での DX 推進を継続します。これまでに培ってきたコミュニケーションスキルやオペレーションスキルを基にした「ヒト」が持つノウハウと、「最新テクノロジー」を掛け合わせることで、次世代コンタクトセンターの構築を進め、社会に貢献してまいります。

〈参考〉

- ・ 中期経営計画 2022 : <https://www.bell24.co.jp/ja/news/uploads/20201007-3.pdf>
- ・ DX 認定事業者一覧 : <https://disclosure.dx-portal.ipa.go.jp/p/dxcp/top>

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、「ヒット」と「テクノロジー」の力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