

報道関係各位

2022年11月10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、共同オンラインセミナー 「電話応対を革命するオンライン窓口とは？」を11月22日（火）開催

～複雑な手続きや従来の対面業務を電話と映像サポートで対応する「オンライン窓口センター」の事例を紹介～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する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）と、オンライン営業システム「bellFace(ベルフェイス)」の開発・販売事業を行うベルフェイス株式会社（東京都港区、代表取締役：中島 一明、以下：ベルフェイス）は、「電話応対を革命するオンライン窓口とは？（以下：本セミナー）」と題して、無料オンラインセミナーを共同で11月22日（火）に開催します。

本セミナーでは、共同開発した、電話と映像を同時に繋ぎリモートで窓口業務等を支援する「オンライン窓口センター」サービスの活用事例を基に、煩雑な手続きや対面での業務をスムーズにオンライン化するソリューションについて紹介します。



新型コロナウイルスをきっかけに、顧客の生活様式や消費行動は大きく変化しています。Web やチャットボット、電話など非対面での接客を望む声が増加し、企業もそれに対応するべくデジタル化を進めてきました。

非対面化による顧客メリットもある一方で、「書類確認や機器の問い合わせなど細かなやり取りが面倒」「非対面ツールに不慣れな層にとっては使いにくい」等の課題も出てきており、企業側においても非対面にしたことで「電話やチャット対応時間が増加」「対面と非対面両方のチャンネルを管理することによる人的コストの増加」「サポートが必要な顧客に適切な支援が出来ていない」等、営業プロセスそのものを見直す必要が生じています。

本セミナーでは、市場（顧客・企業）の変化による課題と、課題への解決策としてベルシステム24 とベルフェイスが共同で取り組む「電話と映像サポートによるオンライン窓口センター」の具体的な事例をご紹介します。

<開催概要>

▼プログラム

1. 消費者の生活様式の変化により求められる企業のあり方
2. Web、電話だけでは難しい案件をどう対応するか
3. 調査からみえた電話対応の課題
4. 先進企業が取り組む「コミュニケーションのリッチ化」とは
5. オンライン窓口のユースケース紹介

▼こんなお悩みをお持ちの方におすすめ

- ・電話コミュニケーションにおける生産性／顧客満足度向上に関心がある
- ・以下の具体的な課題がある
 - 機器や書類確認などの電話対応時間を短くしたい方
 - 対面で行っていた手続きをコールセンター窓口に集約したい方等

▼開催日時

11月22日（火）13:00-14:00

▼受講方法

無料オンラインライブセミナー（PC・スマホ・タブレットからご視聴可）

【お申し込みサイト】 https://event.bell-face.com/webseminar_20221122

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3,600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)およびISO27017(CLS)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 Marketing チーム

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