

報道関係各位

2022年11月24日

株式会社ベルシステム24

碩網資訊股份有限公司

テクマトリックス株式会社

## ベルシステム24、インツミット、テクマトリックス、3社共同で 台湾市場向け顧客分析・活用サービス「CRM Next」提供開始

～顧客インサイト情報を活用した1 to 1の顧客応対を一気通貫で実現～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を国内外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）、最先端のAI（人工知能）プラットフォームの研究・開発事業を展開する台湾のIntumit社（社名：碩網資訊股份有限公司、日本名：インツミット株式会社、本社：台湾新北市、代表取締役：邱仁鈿、以下インツミット）と、コンタクトセンター分野において国内トップクラスの提供実績を誇るCRM/FAQナレッジパッケージFastSeriesを開発・提供するテクマトリックス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：由利 孝、以下テクマトリックス）は、3社共同で顧客インサイト情報分析・活用サービス「CRM Next」（以下：本サービス）を開発し、ベルシステム24は本サービスの提供を台湾市場向けに開始します。

本サービスは、コンタクトセンターにおける顧客インサイト情報の蓄積・分析から、データ活用による1to1での顧客応対までに対応したサービスです。導入企業は、一人ひとりの顧客に最適な情報を効率的かつ効果的に提供することが可能となり、顧客満足度向上やLTV\*最大化を実現します。

\*：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。



### ■背景・目的

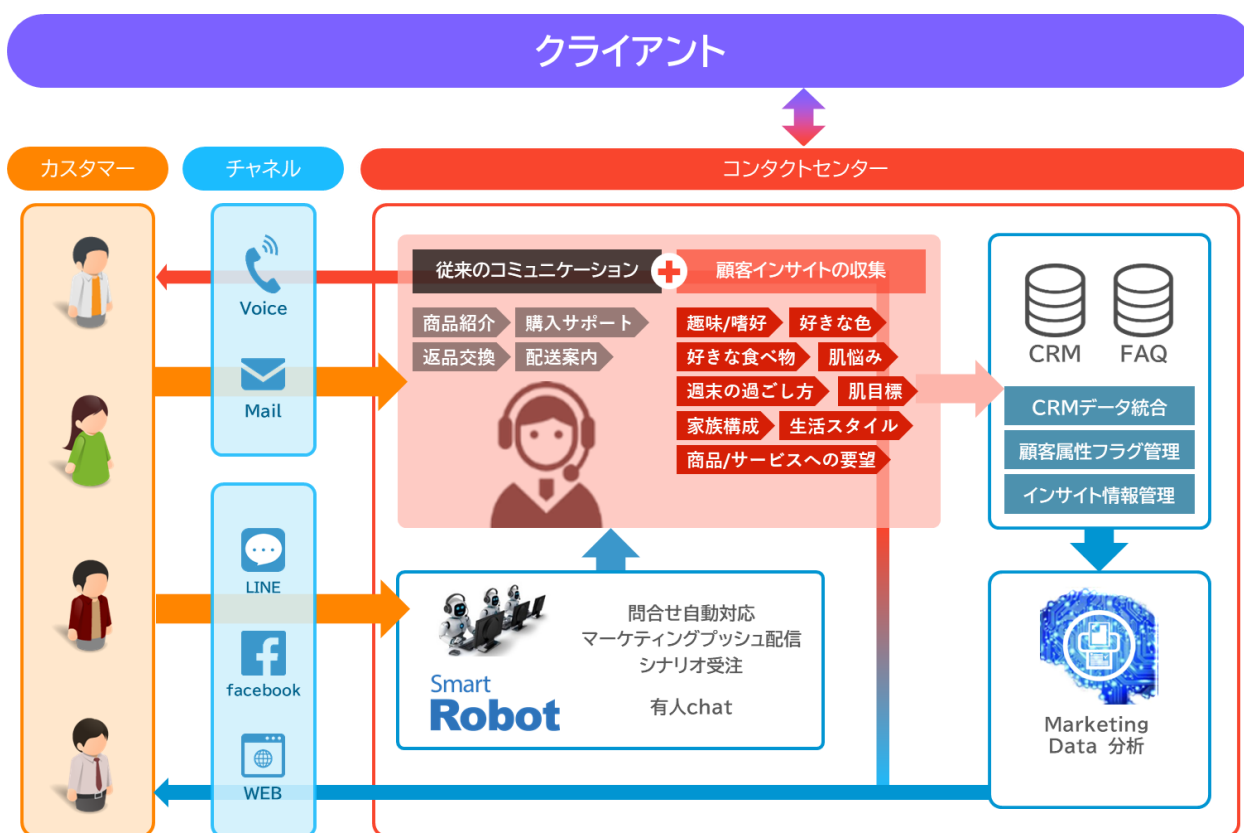
台湾において現在、年代や性別などの一般的な顧客属性を活用したマーケティング活動の効果が低迷しており、新たなマーケティング手法の導入が急務となっています。また、コロナウイルスの影響による生活様式の変化を受け、生活者の購買行動にも急激な変化が見られ、企業が自社の商品・サービスを選択してもらうためには、生活者個々の嗜好性にあった1 to 1のプロモーションを投じる必要性が顕著になっています。

これらを解決するため、ベルシステム24、インツミット、テクマトリックスの3社は、コンタクトセンターを起点とし、SNS・チャット・電話など多様なチャネルにおける顧客インサイト情報の収集、分析、活用により、新たなマーケティング活動を実現する本サービスの開発に至りました。

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、ベルシステム24のコンタクトセンターの業務設計・運用メソッドと、2020年設立の台湾支店（日商鈴華股份有限公司）からのノウハウ提供、台湾国内トップの実績を誇るチャットボットをはじめとした、インツミットのデジタル領域でのシステム開発・運用ノウハウ、テクマトリックスの顧客インサイト情報を効果的に一元管理・分析するCRMシステムを組み合わせることで、コンタクトセンターでの新たなサービスの提供を実現します。

## ■サービス概要

ベルシステム 24 は、テクマトリックスとインツミットと共同開発した「CRM Next」の導入支援をはじめとする、本サービスを活用した業務設計から運用、プロセスの構築を行います。本サービスでは、顧客との会話において簡易カウンセリング実施、趣味嗜好・週末の過ごし方・家族構成など顧客固有の情報を収集・分析することで、顧客インサイト情報を蓄積し、データ基盤の整備を行います。以降に顧客からの問い合わせがあった際には、当該データを照合することで、より顧客に寄り添った対応を行うことや、LINE や Facebook などを活用し、顧客の嗜好にあった 1 to 1 マーケティングによるお知らせやクーポンのプッシュ配信を可能とします。



## ■今後の展開

本サービスは、2024 年までに台湾国内で 50 社の企業への導入を目指します。今後、3 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における新たなビジネスの創造、価値の提供を見据え、将来的には、日本を含むアジアへの展開を目指します。

**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。

### インツミットについて 企業 URL : <https://www.intumit.com/>

1999年に台湾で設立以来、様々な業界において600社以上の国内外お客様に自然言語処理、ディープラーニング、機械学習などのコア技術を中心とした最先端の対話型AIプラットフォームを展開して参りました。2021年2月には台湾の株式市場に上場、シアトル・東京・北京にも拠点をもち、柔軟性と効率性に優れたアジャイルソフトウェア開発手法により、国際的にも高い競争力と開発力でサービスを提供しています。

これからも専門的な技術と豊富な実績を軸に、国内外のクラウドエコシステムのパートナー企業との連携により、お客様のDX推進や顧客体験・従業員体験の向上に貢献することを目指して参ります。

### テクマトリックスについて 企業 URL : <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

テクマトリックス（東証プライム：3762）は、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装したアプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を提供しております。コンタクトセンター分野では、日本国内トップクラスの導入実績を誇るCRM/FAQナレッジパッケージFastSeriesを提供しています。コンタクトセンターCRMシステム「FastHelp5」は「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックスが約20年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術の全てをつぎ込んだCRMシステムです。FastSeries、及び、FastHelp5の詳細はこちらから⇒ <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199