

ベルシステム24、ベトナム最大級コンタクトセンター企業 「ベルシステム24 - ホアサオ」を子会社化し、ベトナム事業を強化

～凸版印刷も20%を取得、両社の強みを活かした新たなビジネスを創出～

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：当社）は、グループ会社でベトナム国内 12 拠点にてコンタクトセンター事業を展開する「Bellsystem24-Hoa Sao Joint Stock Company（以下：Bellsystem24-Hoa Sao）」への追加出資を行います。



当社は 2017 年、日本企業のベトナム進出支援やオフショアニーズへの対応を目的に、Bellsystem24-Hoa Sao の株式 49%を取得しており、来年 3 月に追加出資を実施の上、グループ出資比率を 80%とします。同時に、凸版印刷株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役社長：麿 秀晴、以下：凸版印刷）が 20%を取得します。これにより、当社、ベルシステム24ホールディングス、凸版印刷の3社にて、すべての株式を保有することになります。

高い経済成長が見込まれるベトナムでは、コロナの影響下においてもプラスの GDP 成長率を維持しており、今後もグローバル企業の進出やオフショアニーズの拡大が期待されています。また、コンタクトセンターアウトソーシング市場においても、5 年後に 300 億円規模に成長すると見込んでいます。

現在、Bellsystem24-Hoa Sao は、ベトナムの通信会社大手をはじめとする 30 社以上のクライアント企業の業務を担い、ベトナム国内のホーチミン・ハノイ・ダナン等に 12 拠点、従業員約 3,400 名を擁しており、当社の出資以降、年平均 20%の売上成長率を実現しています。

また、当社のコンタクトセンター運営メソッドを現地に移植し、日本国内向けに e メール・チャット対応やコンタクトセンターのスーパーバイザー支援サービスの開発などにより、当初ベトナム国内向けのみであった事業から現在は、数百名規模の日本語スキル人材を採用・育成し、オフショア業務に対応しています。

今後、ベトナム国内向けには、通信・金融・E コマースなどを成長産業と捉え注力するほか、今後の外資系企業の参入加速を見据え、新規顧客の獲得を推進します。また、運用面では、属人化しているベトナムのコン

タクトセンター運用を、標準化・高度化するため、当社のコンタクトセンター運営メソッドの横展開を更に推進します。

オフショア事業では、BellSystem24-Hoa Sao を当社グループの ASEAN における戦略拠点と位置づけ、国内コンタクトセンターの DX 支援に加え、IT ヘルプデスク、事務系 BPO、人事経理 BPO などに強みを持つ当社グループ企業群とのシナジーを創出することで、海外における事業基盤を拡大します。

また、当社の追加出資とともに株式の 20% を取得する凸版印刷では、2016 年よりベトナム大手 FPT Corporation とオフショアでの IT 研究開発の領域で協業を推進していますが、今回の出資により、オフショアによる BPO 事業の競争力強化を進める計画です。

中長期的には、両社の強みを活かし、ベトナム国内企業の DX 支援により、高度なコンタクトセンター運営を行うとともに新たな市場の創出を目指します。

今後、ベルシステム 24 グループは、ASEAN を海外戦略の重点エリアと位置づけ、既に進出している台湾・タイでの事業拡大と共に、3 年後の 2025 年度までに売上 150 億円を目指します。

■BellSystem24-Hoa Sao 会社概要

社名： BellSystem24-Hoa Sao※2023 年 3 月に社名変更予定

代表者： Nguyen Anh Tuan

設立：2006 年 7 月

資本金：10Billion VND

事業内容：カスタマーサポート/テレマーケティング/人材派遣、日本語オフショア

従業員数：約 3,400 名

拠点数：12 拠点

本社所在地：ベトナム・ハノイ

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」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