

ベルシステム 24 とナッジ、クレジットカード市場での 新サービス提供に向けた業務提携に関する基本合意書を締結

1枚から提携カード発行可能な「Nudge」の OEM 提供
UI/UX にこだわったサポート機能による新たな金融体験の創出へ

全国でコンタクトセンターアウトソーシング事業を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、次世代型クレジットカードサービス「Nudge（ナッジ）」の提供などフィンテック事業を展開するナッジ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：沖田 貴史、以下：ナッジ）は、金融業界における両社のノウハウを基に、クレジットカード利用者および提携先双方への新たな金融体験の提供を目指し、クレジットカード市場向けの新サービス提供に向けた業務提携契約（以下、「本提携」）に関する基本合意書を締結しました。

本提携により、クレジットカード業界向けとして初となる提携クレジットカードが 1枚からでも発行可能なカード発行システム基盤「Nudge」の OEM 提供推進、UI/UX（ユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンス）にこだわった、クレジットカード利用者向けのカスタマーサポートや提携クレジットカード発行先に向けた新たなサービスの開発などの検討を共同で進めます。

ベルシステム 24 の親会社である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）はナッジに対して、昨年 10 月に出資を実行しています。



■今回の締結に至る背景・目的

新型コロナウイルスの影響等により、日本国内においてもクレジットカードをはじめ電子マネーなどキャッシュレス決済のニーズが高まる一方、既存のクレジットカードシステムは多大なコスト負担が課題となり、柔軟なサービス設計が難しくなっております。このような状況において、キャッシュレス決済への対応および顧客とのエンゲージメントの醸成を目的とした、クレジットカードのスムーズな発行およびきめ細かいカスタマーサポートなど、新たな金融サービスへのニーズが拡大しています。

このような背景の下、ナッジの「カード発行システム基盤」や優れた UI/UX ノウハウと、40年にわたり幅広い業界のコンタクトセンター・BPO の業務設計・運用実績を持ち、クレジットカード会社向けに様々なサービスを提供してきたベルシステム 24 の強みを融合することによる、既存クレジットカード市場の課題解決、金融業界での新しいユーザー体験の提供を企図とした、本提携の基本合意に至りました。

■基本合意の内容

1. 「Nudge」の OEM 提供推進

「Nudge」は、1枚から提携カードを発行でき、申込、発行手続き、各種問い合わせをスマートフォンアプリで完結できる次世代型のクレジットカードサービスです。また、決済を通じてクレジットカード利用者が、スポーツチームやアーティスト、企業、自治体などの提携先（クラブ）を応援できる「クラブ機能」を有し、双方に新たな金融体験を提供しています。この「Nudge」の OEM 提供先の開拓などを共同で推進します。

2. 「カスタマーサポート機能」の共同開発・提供

「Nudge」の OEM 提供に付随する、スマホベースの次世代型「カスタマーサポート機能」による Z 世代を中心とした若年層向けのユーザー体験の創出を共同開発します。「カスタマーサポート機能」の開発により、クレジットカード利用者のニーズや問い合わせ内容の傾向を把握し、ボット機能の追加や FAQ 作成など、利用者満足度の高い対応の実現を目指します。

■今後の展望

今後、両社の知見・技術を融合することで、金融業界での新たな顧客体験に向けたビジネスの創造、価値の提供を進めるとともに、チャレンジャーバンク市場の拡大に貢献してまいります。

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推進や、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。

ナッジ株式会社について 企業 URL : <https://nudge.works/>

ナッジ株式会社は「ひとりひとりのアクションで、未来の金融体験を創る」をミッションとし、日本におけるフィナンシャルインクルージョン（金融包摂）を、チャレンジャーバンク事業を通じて、実現していくことを目指しております。

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

ナッジ株式会社 石田

E-mail : pr@nudge.works / TEL : 03-3525-8406