

報道関係各位

2023年4月7日

株式会社ベルシステム24

ベルシステム24、現場発！「コンタクトセンター×在宅」の現在地を語る、 全2回・オンラインセミナーを4月12日（水）、5月17日（水）に開催

～在宅コンタクトセンター運営のメソッドや導入事例を解説～

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、2023年4月12日（水）・5月17日（水）の全2回シリーズで、「コンタクトセンター×在宅」をテーマに、現場だからこそ分かる具体的な取り組みの内容や成果を紹介するオンラインセミナー（以下：本セミナー）を開催します。

本セミナーでは、3,000席を超える在宅コンタクトセンターを運営する当社が、コンタクトセンターの在宅化を検討する企業や、在宅コンタクトセンターをすでに運営している企業が備えるべき次の一手を考えるヒントとなるよう、前編・後編の2回に分けて、在宅コンタクトセンターの現状やトレンド、運営のポイントを紹介します。



備えて安心！
これからの時代に**不可欠な**
在宅コンタクトセンター
～3,000席まで拡張した背景を徹底解説～
4.12 (WED) 14:00~15:00
無料オンラインセミナー
株式会社ベルシステム24
西村 直人

リモートでも安心！
在宅コンタクトセンターの
次世代遠隔マネジメント
～3,000席を見える化するソリューション活用～
5.17 (WED) 14:00~15:00
無料オンラインセミナー
株式会社ベルシステム24
西村 直人

コロナ禍を契機として拡大する在宅コンタクトセンターは、一人ひとりのライフステージに合わせた多様な働き方を可能とするため求職者からの要望も強く、企業においても人材確保のしやすさから、引き続き注目されています。一方で、実際の運用面では、情報管理や運用体制の構築、遠隔でのマネジメントなどの課題が多くあることが分かってきました。

当社では、コロナ禍以前より働き方改革の一環として在宅コンタクトセンターを推進しており、現在では3,000席を超える導入実績があります。加えて、在宅ソリューション「Bell@Home」の開発、採用のオンライン化など関連サービスを充実させてきました。本セミナーでは、それらの知見を基に、全2回にわたって在宅コンタクトセンターの今について、自身も在宅ワークを実践し、当社の在宅オペレーション推進プロジェクトのプロジェクトマネージャーを務める西村 直人より紹介します。

4月12日(水)に開催する第1回セミナーでは、「備えて安心!これからの時代に不可欠な在宅コンタクトセンター」と題して、当社の在宅コンタクトセンター推進状況の紹介や独自のアンケート調査で判明した求職者の志向性、当社の運用実績より在宅化に必要な機能や体制について解説します。

5月17日(水)に開催する第2回セミナーでは、「リモートでも安心!在宅コンタクトセンターの次世代遠隔マネジメント」と題して、通販業界やオフィス関連業界などのクライアント企業様への導入実績を多数紹介しながら、センターでよくある課題と、音声認識やコミュニケーションツールといったソリューションを活用した対応例を具体的にお話しします。

■対象となる方

- ・コンタクトセンターの在宅化に興味があり、他社事例を把握したい
- ・在宅運用を検討しているが、不安要素が多く在宅化に踏み切れない
- ・在宅コンタクトセンター運用を進めるためのポイントを知りたい

■セミナー概要

- ・日時:

第1回: 2023年4月12日(水) 14:00~15:00

第2回: 2023年5月17日(水) 14:00~15:00

- ・会場: オンライン

- ・参加費: 無料

- ・申込先 URL:

第1回: https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-03-13/3r4hk?utm_source=release&utm_medium=press

第2回: https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-03-16/3rkpq?utm_source=release&utm_medium=press

- ・登壇者:

株式会社ベルシステム24 業務統括本部 業務統括部 サービス企画局 マネージャー 西村 直人

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まいりました。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」を実現してまいります。

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