

報道関係各位

2023 年 4 月 12 日

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス

ベルシステム24、長期勤続人材の採用・定着を目的に、 AIを活用した「業務マッチング型採用モデル」の本運用を開始

～DUMSCOとの協業により、コンタクトセンターの新たな人材マネジメントメソッドの構築を目指す～

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 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、以下：当社）は、AI を活用した人材データ分析やアプリ開発事業等を展開する株式会社 DUMSCO（本社：東京都港区、代表取締役社長：西池 成資、以下：DUMSCO）と協業し、長期勤続人材の採用および定着を目的に、当社内に蓄積する HR 領域のデータを用いた AI 予測モデルの活用と、新たに全社統一した採用基準・プロセスを組み合わせた「業務マッチング型採用モデル」を構築し、全社規模での本運用を開始します。

これにより、応募者に最適かつ幅広い業務での活躍の場を提供するとともに、採用プロセスを効率化することで、採用後の研修などアフターフォローのさらなる充実を目指します。

当社は 2022 年 10 月に、DUMSCO への出資を実行し、DUMSCO の株式 10.0%を取得しています。



現在、日本では人口減少・少子高齢化が進み、労働力の確保が深刻な社会問題となっています。コンタクトセンター事業でもその影響は大きく、事業拡大のために人材の確保・人材の定着支援が喫緊の課題となっています。一方、当社が担うアウトソーシング領域の業務が多様化する中、年間約 3,000 件の個別業務ごとの採用活動では、属人的な運用や基準のばらつきなどのプロセスが煩雑化することや、高度化する業務内容と応募者とのマッチングの難度が上がることなどにより、採用数の頭打ちが課題となっていました。

そのため、当社と DUMSCO は 2017 年より、当社内の HR データを活用した、長期勤続に繋げるための共同プロジェクトを実施してきました。プロジェクトでは、一部拠点での検証を行い、最適なヒトと業務のマッチングの AI 予測モデルの共同開発およびテスト運用を実施することに加え、拠点ごとに異なっていた採用の基準・プロセスを統一することで、応募者の採用機会の拡大やプロセスの効率化を実現しました。結果、プロジェクト目標とする採用数増加、採用コスト削減を達成できたため、全社規模での本運用を開始する運びとなりました。

当社は、全国 38 拠点において、約 3 万人の従業員によるコンタクトセンターを核としたアウトソーシング事業を展開しています。従業員の長期勤続による業務習熟度の向上およびパフォーマンス最大化を重要課題とし、在宅コンタクトセンターの拡大や人事制度の改定等、働き方改革に向けた様々な施策を推進してきました。また、AI や音声認識などの最新技術を持つパートナー企業と連携し、コンタクトセンターの応対ログデータを、クライアント企業の各施策へはもちろんのこと、従業員の生産性向上などにも活用しています。

今後も、DUMSCO との協業による、感情解析データ等の活用による退職検知モデルの構築をはじめ、HR - tech 領域における新たなサービスモデルの創出なども視野に入れていきます。

■DUMSCO について

国内トップクラスのデータ分析技術を有し、「人々が活力的・生産的な日々を送れる社会をデータの力で実現する」を目指し、生産性を可視化する「HR-PAC」や、健康経営をサポートする「ANBAI」など HR 領域での課題解決にむけた AI アプリの開発実績を多数保有しています。「健康経営」「働き方改革」を推進する企業をはじめ、大学、医療機関など、様々な組織に向け、アプリ導入と合わせて、ユーザー管理やデータ確認を行うダッシュボードの提供なども進めています。

ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的なコールセンターサービスを開始。以来、企業と消費者の接点となるコンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「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、当社のパーパスである「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