

報道関係各位

2023年6月22日

株式会社ベルシステム24

ベリントシステムズジャパン株式会社

ベルシステム24、ベリントと連携し、“コンサルティング×ITソリューション”で 定型事務業務のDXを支援する「バックオフィスDXコンサルティング」を提供開始

～業務の可視化&プロセス再設計で、バックオフィスのDX化を推進～

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）は、ベリントシステムズジャパン株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：古賀 剛、以下：ベリント）と連携し、企業の事務・管理業務などのバックオフィス業務を最適化する「バックオフィスDXコンサルティング（以下、本サービス）」を2023年6月より提供開始します。

本サービスは、ベルシステム24の年間約3,000件のコンタクトセンターやバックオフィスBPO等の業務設計・運用に基づく、経験豊富なカスタマーサクセスコンサルタントを中心とした専門チームを組成し、ベリントが開発した、定型業務の可視化・管理ソリューション「Verint Operations Manager（以下：Operations Manager）」を活用することで、バックオフィスDXの戦略策定からソリューション導入・運用、定着支援まで一気通貫で行います。



■背景・目的

現在、日本では、労働力不足等を背景に、多くの企業が業務の効率化を目指し、DXに取り組んでいます。中でも、人事や総務、経理といったバックオフィス業務においては、「マニュアルの未整備」「業務の属人化」「複雑な業務処理手順や帳票による非効率運用」など、特有の課題を持つ業務が多く、DX化が難しい領域とされてきました。

そのような課題に対し、ベルシステム24とベリントは、2019年より、バックオフィス業務を可視化・最適化する新サービスの開発を目的に共同プロジェクトを開始しました。紙業務、電話・メール対応、業務システム、その他PC業務など、属人的で複数のチャンネルにまたがる一連の業務プロセスを可視化するベリント開発の「Operations Manager」と、ベルシステム24のバックオフィス業務運用ノウハウに、ITテクノロジーやヒューマンマネジメント知見を持つ専門人材によるコンサルティングを掛け合わせることで、生産性の向上や業務量に応じた適切な人員配置を実現する本サービスの提供に至りました。

■本サービスの概要

本サービスは、ベルシステム 24 の経験豊富なコンサルタント約 100 名とそれを支える高度な専門知識・スキルを持つスペシャリスト約 100 名で構成された約 200 名のカスタマーサクセスコンサルティング専任チームが、企業の煩雑なバックオフィス業務の最適化を目的に、戦略策定および「Operations Manager」の導入から定着・保守を行います。導入から運用開始までの期間は、約 3 カ月～となります。

■主な特長

1. 運用実績に基づいたコンサルティングでレバレッジを効かせて、ソリューション導入の最大効果を発揮
業務改善のプロフェッショナルであるベルシステム 24 のコンサルタントが、実績のあるコンサルティング方法論をもとに、導入・運用設計・定着支援を伴走して行うことで「Operations Manager」の最大効果を引き出し、これまでクライアント企業内の人材や改善方法では難しかったバックオフィス業務を効率化します。

2. 業務量を「時間」に換算し、各担当者の活動データをリアルタイムで把握・管理

スキル、必要な時間、タスク量をすべて「時間」に換算し、業務を定量的に可視化します。管理者は「Operations Manager」で担当者の活動データをリアルタイムで把握。もし目標に比べて進捗が遅れている場合、管理者は余裕がある担当者に業務を割り振り、部署全体の生産性を向上させます。

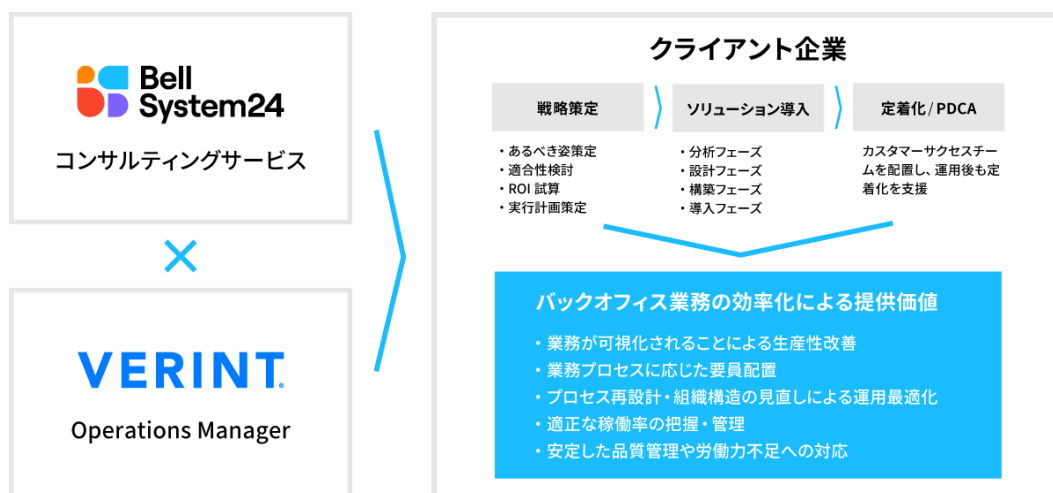
3. 豊富な業務運用から得た知見を改善に活用

年間 3,000 件の運用実績で得た知見をノウハウとして活用し、プロセスの改善や再設計、組織構造の見直しなどについて多様な解決策を提案します。

「Operations Manager」紹介ページ URL : <https://www.cloud-contactcenter.jp/product/verint>

バックオフィスDXコンサルティング

ベルシステム24のコンサルティングサービスを、ベリントの「Operations Manager」の導入に適用し、クライアント企業のバックオフィス業務の最適化につなげるソリューションです。



本サービスイメージ

ベルシステム 24 は、2023 年 4 月に発表した「中期経営計画 2025」において、CX 領域での深化の一つとして「デジタル CX コンサル」を掲げています。ベリントは、顧客エンゲージメントカンパニーとして、企業の組織間やデータ間の壁によって生じる非効率な状況を排除し、他社にはない特別な体験を大規模かつ継続的に提供する支援を行っています。両社は、今後も双方の強みを活かし、最新テクノロジーを活用することで、クライアント企業の本質的かつ抜本的な課題解決を目指します。

今回、社内の業務の効率化について課題やお悩みを抱えているご担当者向けに、ベルシステム 24 とベリントが共同でオンラインセミナー「業務効率化は誰のため？ CX・EX を実現する業務改革とは DX 時代に求められるバックオフィスの業務改善・最適化」を 2023 年 6 月 29 日（木）に開催します。ぜひご参加ください。

VERINT × Bell System24

業務効率化は誰のため？
**CX・EXを実現する
業務改革とは**

DX時代に求められる
バックオフィスの業務改善・最適化

6.29 THU 14:00 - 15:00
無料オンラインセミナー

ベリントシステムズジャパン株式会社
森脇 健

株式会社ベルシステム24
廣口 敏英

株式会社ベルシステム24
北岡 豪史

■オンラインセミナー概要

- ・ 共催：株式会社ベルシステム 24、ベリントシステムズジャパン株式会社
- ・ 日時：2023 年 6 月 29 日（木曜日） 14：00～15：00
- ・ 会場：オンライン開催 ※Zoom ウェビナー
- ・ 参加費：無料
- ・ 申込 URL：https://info.bell24.co.jp/l/966493/2023-05-31/44gym?utm_source=release&utm_medium=press
- ・ プログラム：

内容

第 1 部 バックオフィスの業務可視化～改善事例と成功のポイント

廣口 敏英（株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 コンサルティング部）

第2部 業務可視化、最適化を実現する Operations Manager とは？

森脇 健 氏（ベリントシステムズジャパン株式会社 エバンジェリスト・プリセールス）

第3部 パネルセッション・質疑応答

モデレーター：廣口 敏英（株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 コンサルティング部）

パネリスト：北岡 豪史（株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部 コンサルティング部 部長）、

森脇 健 氏（ベリントシステムズジャパン株式会社 エバンジェリスト・プリセールス）

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

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、ベルシステム 24 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。

■ベリントシステムズジャパンについて 企業URL：<https://www.verint.com/ja/>

ベリントシステムズジャパン株式会社は、The Customer Engagement Company™を標榜する米国本社ベリントシステムズの日本法人として、ベリントシステムズが開発するワークフォース最適化ソリューション (Workforce Optimization)、顧客分析ソリューション (Customer Analytics)、従業員エンゲージメントソリューション (Employee Engagement) などの日本国内における販売、コンサルティング、サービス業務を行っています。米国本社ベリントシステムズおよび The Customer Engagement Company™の詳細については Verint.com をご覧ください。

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

ベリントシステムズジャパン株式会社 シニア・マーケティングマネジャー 岸川まゆ

E-mail：verint_pr@verint.co.jp / TEL：080-5412-7549