

## ベルシステム24、データマーケティングのシンカー社を 子会社化、両社でマーケティングBPO事業を推進

～あらゆる顧客接点データを利活用し、「個客」ごとに最適なCXの実現を目指す～

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：ベルシステム24HD）は、データマーケティング事業やAIソリューション開発を手掛ける株式会社シンカー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：藤縄 義行、以下：シンカー）の発行する株式の70%を取得し、子会社化します。

これにより、ベルシステム24グループは、「中期経営計画2025」のコンセプトである「New BPO」の具体施策の一つとして、コンタクトセンターに蓄積される顧客の声（以下：VOC）に加えたあらゆる顧客接点のデータを利活用することで最適なCX（顧客体験）を一貫して実現する、「マーケティングBPO」を推進します。

参考：[ベルシステム24「中期経営計画2025」](#)



### ■背景・目的

企業のマーケティング活動において、2023年6月に施行された「改正電気通信事業法」でのCookie規制などにより、1st パーティーデータと呼ばれる企業が自社で保有する店舗やWebサイトでの購買データなどに加えて、顧客データの一つとして、電話やメール、チャットなどのコンタクトセンターに蓄積するVOCの活用が見直されています。また、生活者のニーズが多様化する中、属性データや行動データを収集・統合・分析するデータプラットフォームであるCDP（Customer Data Platform）、マーケティング活動を可視化・自動化するMA（Marketing Automation）などのツールを導入し、「個客」ごとに最適な顧客対応実現に向けたデータ利活用を進める企業が増加しています。一方、自社のマーケティング戦略や課題を踏まえた施策のプランニング、データ活用の設計やソリューション選定・構築、施策運用までを実現するためのリソースやスキルに課題を持つ企業も多くあります。

このような課題の解決に向け、シンカーの持つ、データマーケティングやAI関連プロダクト開発に関するノウハウ・スキルと、ベルシステム24グループが持つ、1,000社を超えるクライアント企業の顧客接点の設計・運用やコンタクトセンターでのVOCの利活用ノウハウを融合することで、設計から構築・運用までの一貫通貫でのデータ利活用型マーケティングBPO体制の構築を進めます。

## ■主な両社での取り組み

### ① データマーケティング事業でのサービス開発

- ・データマーケティング領域の一气通貫での BPO 体制の構築
- ・「個客」ごとに最適化された販促・営業活動および顧客対応に向けた VOC 活用による AI 予測モデルの開発

### ② データマーケティング領域での人材育成

- ・両社での共同プロジェクトの推進等を通じた、ベルシステム 24 グループ内でのデータエンジニア・データアナリスト、マーケティングプランナーなど専門スキルを持つデジタル人材の育成強化

## ■今後の展望

新たに進める共同サービスの開発・提供などにより、マーケティング BPO 事業として、2027 年度末までに 100 億円の売上創出を目指します。

これまでのマーケティング領域での豊富な知見やソリューションを持つパートナー企業との協業に加え、今回のシンカーとの連携により、ベルシステム 24 グループが保有する年間 5 億件の膨大な VOC や、CRM データを利活用した、あらゆる顧客接点での適切なアクションかつ、成果が持続するマーケティングモデルの構築を目指します。これにより、VOC を活用した、クライアント企業の最適な CX コミュニケーションを支援してまいります。

## ■株式会社シンカー 会社概要

会社名 : 株式会社シンカー

代表者 : 代表取締役社長 藤縄 義行

設立 : 2017 年 7 月 6 日

資本金 : 5,500 千円

事業内容 : データマーケティング事業、AI ソリューション事業

従業員数 : 20 名 (2023 年 8 月 1 日時点)

所在地 : 東京都千代田区麹町三丁目 5 番 8 号 麹町センタービル 7 階

公式サイト : <https://thinker-inc.jp>

## 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](mailto:pr@bell24.co.jp) / TEL : 03-6896-6199