

## ベルシステム24、業界初！コンタクトセンター業務の在宅化を 支援する「在宅業務コンサルティング」サービス提供開始

～3,000席超の在宅コンタクトセンター運用ノウハウ×IT技術で、在宅化の課題を解決～

国内外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：当社）は、これまでに3,000席を超える在宅コンタクトセンターの運用を担ってきた知見を活かし、コンタクトセンター業務の在宅化に課題を抱える企業に対して、最適な在宅化のグランドデザイン設計や具体的なプロセスの策定を行う「在宅業務コンサルティング（以下：本サービス）」を提供開始します。

・本サービスについて：<https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/contactcenter/wfh>

### ■背景・目的

昨今、労働人口の減少が進む中で、各企業は労働力の確保に向け、在宅勤務をはじめとする働き方改革を進める企業が増えています。また、厚生労働省では2023年6月に、「子どもが3歳になるまで在宅勤務を選択できるよう企業に努力義務を課す」ことを盛り込んだ有識者研究会の報告書案を公表するなど、在宅勤務はコロナ禍以降も引き続き注目されており、求職者からの要望も強くあります。

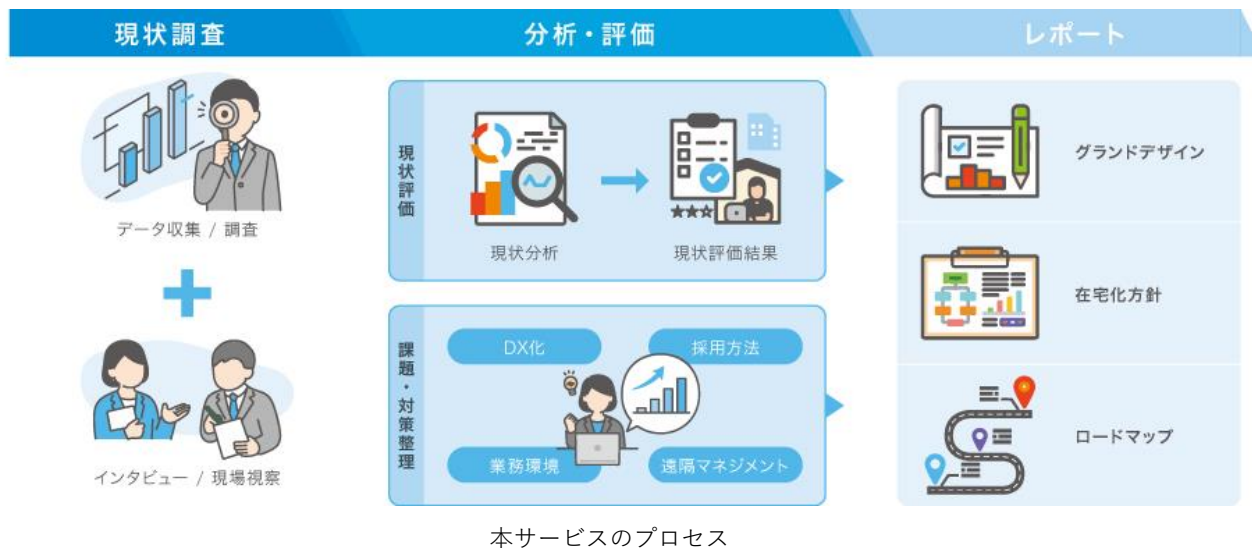
しかし、コンタクトセンター業界においては、在宅化に関心を持つ企業は多い一方で、顧客の個人情報をはじめとした機密情報の取り扱いや運用体制の整備、従業員の教育やモチベーション管理といった遠隔でのマネジメントへの課題などから、導入に二の足を踏むケースが多く見られます。

当社では、中期経営計画の重要施策の一つとして、在宅コンタクトセンターの推進を掲げています。幅広い業種のクライアント企業における3,000席を超える運用実績を基に、在宅化に悩む企業に向け、新たに「在宅業務コンサルティング」のサービス開発に至りました。

### ■サービス概要

本サービスは、コンタクトセンター業務の在宅化に向けて、グランドデザインの設計とともに、実現までの具体的なプロセスを提案するサービスです。当社の経験豊富なコンサルティング専任チームが、現状のコンタクトセンター業務の分析を行い、在宅化の実現に向けた課題・対策を明確にした上で、ロードマップの策定および優先度付けを踏まえた具体的な施策を含む方針設定を行います。ロードマップに沿った在宅業務運営に向け、具体的なソリューションの導入や施策の支援を行うことも可能です。

今回、企業のニーズに合わせた、フルパッケージのコンサルティングサービスに加え、短期間での現状分析と在宅業務実現に向けての評価診断のみを行うアセスメントサービスも用意しています。コンサルティングサービスは3か月、アセスメントサービスは1.5か月の期間を想定しています。



## ■主な特長

### 1. 3,000 席以上の在宅コンタクトセンターの豊富な業務運用から得た知見の活用

企業のコンタクトセンター環境や業務内容により、在宅化の目指すべき姿は様々です。当社の幅広い業種・業務で培った在宅コンタクトセンターの構築・運用実績の独自ノウハウを活用することで、業務ごとの課題・対策の整理と現状評価を行い、在宅化方針を策定します。

### 2. 業務可視化から導入・定着化までのロードマップを提供

企業が自走して在宅化に取り組むことができるよう、実現に向けた具体的な施策や導入までのスケジュールを示した専用のロードマップを作成します。また、スムーズな推進のためのサポートとして、定期的なミーティングにてベストプラクティスや手法の提示など、運用知見を持つ当社ならではの導入支援を行うことで在宅運用の早期の導入・定着化を実現します。

### 3. 経験豊富なコンサルタントが対応

年間 100 件を超えるプロジェクトを担当する CRM 領域に精通した経験豊富なコンサルティング専任チームより、実際の運用実績に裏打ちされた具体的な課題解決手法を提案します。

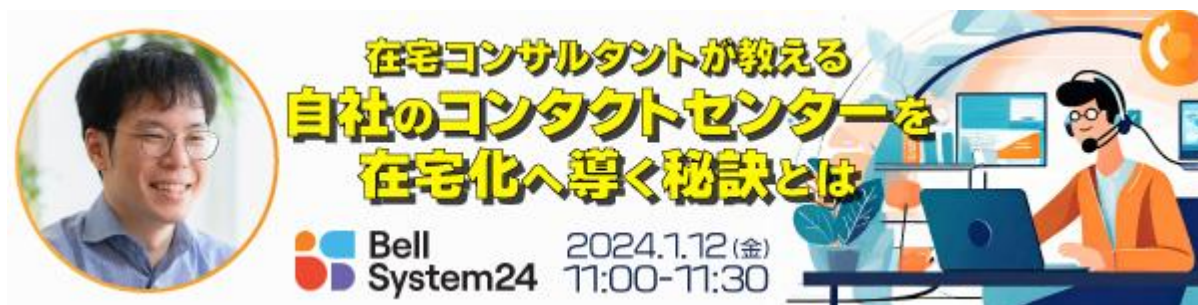


在宅化方針イメージ

### ■今後の展望

当社では、中期経営計画の最終年度である 2025 年度中に、10,000 席の在宅コンタクトセンターの実現を目指しています。今後、コンタクトセンター事業で長年培った知見や標準化されたプロセスを活用し、クライアント企業の業務効率化やデータ利活用など、事業課題の解決に直結した新たなサービスの開発・提供を目指します。

下記の通り、コンタクトセンターの在宅化について課題を抱えているご担当者様向けに、オンラインセミナー「在宅コンサルタントが教える 自社のコンタクトセンターを在宅化へ導く秘訣とは」を 2024 年 1 月 12 日（金）に開催します。当社担当者よりコンタクトセンターを取り巻く採用市況や課題についてお話ししながら、当社の在宅化の知見を集約した本サービスの詳細について事例を交えてご紹介します。ぜひご参加ください。



### ■セミナー概要

- ・日時： 2024 年 1 月 12 日（金） 11：00～11：30
- ・会場：オンライン開催 ※Zoom ウェビナー
- ・参加費：無料

・ 申込先 URL :

[https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024\\_0112\\_SP/?utm\\_source=release&utm\\_medium=press](https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024_0112_SP/?utm_source=release&utm_medium=press)

・ プログラム :

1. 労働人口の推移とコンタクトセンター従事者の採用課題
2. 在宅業務導入による採用市場での優位性
3. 事例から学ぶ在宅化へ導く秘訣

・ 登壇者 :

**安東 龍太 (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 担当マネージャー)**

ベルシステム 24 に入社後、ゲーム業界のお客様対応センターの管理者、企画部門を経験。在宅オペレーションの導入推進プロジェクトに参画。チャットボットや RPA、分析ツールなど、IT ソリューションの現場導入・活用を得意としており、多くのお客様の課題を解決。現在は、ソリューション推進本部コンサルティング部に在宅オペレーションをはじめとするコンタクトセンターのコンサルティングを担当している。

**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、さまざま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