

## ベルシステム24、採用知見とAI技術を融合させた、コンタクトセンター特化型・採用アウトソーシングサービス「Bellbiz BPO」を提供開始

～コンタクトセンターにおける採用プロセスの効率化や長期勤続人材の採用・定着を実現～

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（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、長年のコンタクトセンター現場における採用の知見とAI技術を融合させた、コンタクトセンター特化型の採用アウトソーシングサービス「Bellbiz BPO（以下：本サービス）」の提供を開始します。

本サービスは、2023年4月より当社内の業務で運用しているAI予測モデル「業務マッチング型採用モデル<sup>\*1</sup>」を活用したAIによるヒトと業務との最適なマッチングのほか、採用専門人材によるコンサルティング役務の提供に基づく、採用戦略の立案から、計画設定、選考、入社手続きといった採用プロセスを一気通貫で担うものです。

採用ノウハウの不足や、データに基づいた効率的な採用活動を実施したい企業において、採用プロセスの効率化や、長期継続人材の採用・定着を支援します。

<sup>\*1</sup>「業務マッチング型採用モデル」：

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、全社統一した採用基準・およびプロセスを組み合わせた当社の運用モデルです。AI予測モデルは、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と共同で構築しています。

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

### ■背景

昨今の労働力不足を背景に、働き方改革やDXに取り組む企業が増え、コア業務への人的リソースの優先配置などが進んでいます。これにより、外部に委託するBPOの選択肢として、一部の業務のアウトソースではなく、戦略立案やコンサルティング業務から実務までのプロセス全体をアウトソースするといった機運が高まっています。採用アウトソーシングの領域においても、市場規模は2021年度に前年度比15.0%増の628億円<sup>\*2</sup>となり、今後も成長が見込まれています。

企業が自社運営するコンタクトセンターでは、長期勤続人材の採用施策・定着支援が重要となっています。一方で、従来の採用方法では、煩雑な採用プロセスによってコア業務へのリソースが確保できない、採用手順が属人化している、各種データを用いた意思決定ができないなど、リソースやノウハウ不足に課題を抱えているとされ、また、派遣や人材紹介事業者のサービスの利用では、採用ノウハウの蓄積が難しいといった点も課題とされています。

これらの課題解決のため、年間 1 万人の採用実績を持つ当社のノウハウと、AI 予測モデルとを組み合わせた採用プロセスにおける一気通貫のアウトソーシングサービスの開発に至りました。

\*2 出典：矢野経済研究所 採用アウトソーシング市場に関する調査（2022 年）

[https://www.yano.co.jp/press-release/show/press\\_id/3201](https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/3201)

## ■サービス概要

本サービスは、コンタクトセンターを運営する企業の採用方針やニーズに沿った、採用プロセスの再構築から採用戦略・計画立案支援、求人媒体の選定や出稿、選考・面接・採用・入社手続きまで一括で行うサービスです。選考プロセスでは、長期継続人材を採用するための AI による業務マッチングを実施します。

具体的には、採用の専門スキルやコンタクトセンター運用スキルを持つ担当者のチーム編成により、採用戦略立案や採用ターゲット・要件定義といった「①設計」から、採用媒体の選定や原稿作成といった「②母集団形成」、応募受付や適性検査・筆記試験の実施や内定連絡といった「③応募受付・面接」、入社に必要な手続きの対応といった「④入社対応」の 4 つのプロセスを当社にてすべて実施します。

本サービスは、一連のプロセスすべてを担うフルパッケージプランに加え、応募受付から入社手続きまでの代行のみを行うスタンダードプランも設定しています。また、必要なプロセス一部のみのスポット支援や、採用コンサルティングの依頼もご相談可能です。



〈サービス内容〉

## ■今後の展望

今後は、本サービスのコンタクトセンター以外の業界へのサービス拡大を進めます。また、当社の採用ノウハウを活用した HR-tech 領域における新たなサービスモデルを創出し、サービスを拡充することも視野に入れています。

下記の通り、採用ノウハウの不足や、データに基づく意思決定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「採用力を上げる AI 活用～年間1万人を採用するデータとノウハウ～」を2024年1月24日（水）に開催します。



## ■セミナー概要

- ・日時：2024年1月24日（水）14:00～15:00
- ・会場：オンライン開催 ※Zoom ウェビナー
- ・参加費：無料
- ・申込み先 URL：

[https://info.bell24.co.jp/seminar/2024\\_0124/input/?utm\\_source=release?utm\\_medium=press](https://info.bell24.co.jp/seminar/2024_0124/input/?utm_source=release?utm_medium=press)

## ・内容：

株式会社 TB ネクストコミュニケーションズでの採用における課題を、本サービスにて解決した事例について紹介

## ・登壇者：

**宮林 秀司（株式会社 TB ネクストコミュニケーションズ デジタルイノベーション本部 本部長）**

オペレーションの品質、人材育成の企画部門、契約社員の採用部門のマネージャーを経験。その後、コンタクトセンター、審査等の事務作業の BPO のオペレーションのマネージャーを務め、現在は TB ネクストコミュニケーションズにて、オペレーション、営業、採用、購買、企画を担当するデジタルイノベーション本部を担当。

**新川 幹樹（株式会社ベルシステム 24 業務統括本部 FHR 部 北エリア局 北海道 FHR グループ グループマネージャー）**

ベルシステム 24 に入社以来、様々な業界のコールセンター企画、運用、立上げなどを経験。現在は、採用力強化を目的として設立された採用専門部署 Field-HR にて人材採用・人事対応を担当。その経験を活かし、採用プロセス支援サービス「Bellbiz BPO」のサービス構築にも携わっている。

**川崎 佑治（株式会社ベルシステム 24 デジタル&クリエイティブ局 局長）**

ベルシステム 24 にて、行政や銀行、IT 業といったさまざまなクライアントの顧客エクスペリエンスをデザイン・実装する業務に従事。2021 年より同社で「人に寄り添った DX」を推進、2023 年から新たにセールスイネーブルメント推進も担当。各種 IT 系イベントに多数登壇。

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。「ヒット」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