

ベルシステム24、1,300社以上のコンタクトセンター・BPO業務ノウハウを応用した 業務プロセス変革支援サービス「BPRコンサルティング」の本格提供開始

～100名以上のBPRスキルを持つ専門コンサルタントがワンストップで対応。複数企業で導入の実績～

40年にわたり幅広い業界のコンタクトセンター・BPO（Business Process Outsourcing）の業務設計・運用実績を持つ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、当社が1,300社^{*1}以上の顧客のコンタクトセンターや営業代行、事務処理などのBPOサービスを手掛ける中で蓄積したノウハウやフレームワークを応用した、業務プロセスの変革を企画・実行するサービス「BPR^{*2}コンサルティング」（以下：本サービス）の本格提供を開始します。

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

^{*1}2023年度第3四半期時点で業務を担っているクライアント企業数（スポットでの業務などは除く）

^{*2}BPR：Business Process Re-engineering の略で、あるべき姿を基に業務を抜本的に見直し、業務プロセスを再設計すること

本サービスは、コア業務にリソースを集中するためのノンコア業務の業務効率化やコスト削減を目指し、現状の業務分析による課題抽出、最適化のためのプラン策定から、デジタル化による大幅な効率化を含む業務設計の刷新、導入・実行まで、ワンストップで提供します。企業が掲げる事業計画や戦略から導き出されたあるべき姿に向けて、100名以上のBPRスキルを持つ専門コンサルタントによる複合的なアプローチにより、実現性が高い業務改革を行います。

既に、オンライン動画学習サービスを提供するNTTドコモグループの株式会社ドコモ gacco など、複数の企業にて本サービスをテスト導入いただき、業務工数の削減によるコア業務時間の増加、業務のデジタル化といった成果を上げています。

■開発背景

昨今の労働力不足や働き方改革を背景に、コア業務への人的リソースの再配置、業務のDXを進める企業が増えている中、少ない労働力を最大限に活用し、従業員の負担を軽減するための戦略的なアプローチとしてBPRが注目されています。一方で、BPRを進めたいが属人化された業務が多く業務プロセス全体の可視化・整理が難しい、再設計した業務運用プロセスや新たに導入したデジタルツールの社内浸透が進まないといったケースも多くあります。

このような企業の課題解決に向け、当社の知見を新たに業務プロセス改革に応用した本サービスの開発に至りました。

■ サービス概要

本サービスは、事業やサービスのあるべき姿を基に、ノンコア業務の効率化、コスト削減、サービスの利便性向上などの課題解決に向け、当社に在籍する専門コンサルタントが、課題の抽出から業務の再設計、実運用まで一気通貫で業務改革を行います。

具体的には、「現状分析」「課題抽出」を踏まえた「プラン策定」フェーズと、そのプランを用いた「設計・導入」からの「実行」フェーズの2段階で業務プロセス改革を実現します。企業のニーズに合わせて、必要なプロセス一部のみのスポット支援も可能です。



プロセス	詳細
現状分析	資料・データ、インタビュー、モニタリングによる“現状”の整理、可視化 (既存資料・データの確認、社員へのインタビュー、モニタリングによる動線確認)
課題抽出	可視化結果に対する問題点・課題の抽出、打ち手の導出
プラン策定	打ち手の選定及び期待効果の検証、実行計画の策定
設計・導入	ご提案、ご提言内容に合わせた実業務の設計、構築、導入 (業務リロケーション、ソリューション導入、マニュアル・フロー作成)
実行	実業務のアウトソーシングによる実行、継続的な BPR による業務効率化対応

本サービスのプロセス

【主な特徴】

① 1,300社を超えるクライアント企業における豊富な業務運用から得たナレッジの活用

当社では、様々な業界・業種の1,300社を超えるクライアント企業のコンタクトセンターや営業代行、事務処理といったBPOサービスを担っています。受託の際に必須となる、業務プロセスの可視化や課題の抽出、適切な人員配置や運用のマニュアル化、効率化のためのDXソリューションの導入といった一連の独自ノウハウを応用することで、幅広い業界・業種に対応できる業務プロセス改革のフレームワークを構築します。

② コンサルティングから実運用までワンストップで対応

課題の可視化や業務分析から改善策の提案といったコンサルティングに留まらず、再設計した業務の実運用から継続的なPDCAサイクルの実行といった「実行」フェーズまでワンストップで提供します。

③ BPR スキルを持った 100 名規模の専門コンサルタントによる体制を構築

これまで培ってきた独自ノウハウから、BPR コンサルティングに必要なスキルを型化、研修コンテンツを整備することで専門人材を育成しています。BPR スキルを持つ 100 名規模の専門コンサルタントが在籍しており、高い品質でスムーズにサービスを提供できる体制を構築しています。

■事例・成果

【事例①株式会社ドコモ gacco 様】運営体制の効率化

- ・課題：コンテンツ制作業務での制作数の増加による業務効率化。
- ・成果：業務の可視化による類似業務の統廃合や、運用整備による業務品質の標準化による人材のマルチスキル化を進め、運営体制の大幅な効率化を実現。

〈事例記事〉 <https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/docomo-gacco/>

【事例②杉並区（東京都）様】生産性を 52%向上、月 437 時間分の効率化

- ・課題：問合せ対応業務の高度化・多機能化による、残業時間の増加や書類処理の滞留。
- ・成果：業務可視化による課題抽出の結果、AI-OCR による申請書のデータ化を行い、負担が大きかった申請書の内容確認業務の月間約 437 時間を削減。また、タブレット端末を使用した支援システムを導入し、窓口業務の定型化と教育時間を半減。

〈事例記事〉 <https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/suginamiku/>

【事例③通信業界のクライアント企業様】コア業務の時間が約 10%増加

- ・課題：サービス拡大に伴う工数増加と業務煩雑化。
- ・成果：業務プロセスの再設計とノンコア業務のアウトソーシングにより、業務の効率化と大幅な工数削減を実現。コア業務であるサービス運用や営業活動の時間が約 10%以上増加。

〈事例記事〉 <https://www.solution.bell24.co.jp/ja/case/bpr-consulting/>

■本サービスに関するオンラインセミナーについて

本サービスに関するオンラインセミナー「BPO コンサルタントが語る なぜか生産性が上がらない組織の共通点」を 2024 年 3 月 28 日（木）に開催します。生産性が上がらないといった組織の課題を紐解き、本サービスにも活用している、業務内容やあるべき姿とのギャップの可視化といった業務プロセスを見直すための手法を基に課題解決に向けたヒントをご紹介します。

申込先 URL : https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2024_0328_SP/?utm_source=release&utm_medium=press

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 広報室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199