

ベルシステム24、ライブコマース支援領域に参入

～コンタクトセンターの顧客対応で鍛えた人材が配信支援、千趣会様「ベルメゾン・ファンミーティング」にてプレ導入～

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：梶原 浩、以下：当社）は、ライブコマースの導入・運営を検討する企業に対し、企画から集客、制作、配信運営、効果測定までのトータル支援サービス（以下：本サービス）を提供開始します。

顧客対応のプロフェッショナルである当社のコンタクトセンターのオペレーターが配信者を務めることで、視聴者の疑問にその場で応えながら商品の魅力をわかりやすく伝え、顧客体験の向上に貢献します。



千趣会様のライブコマースの様子
（左：千趣会様社員、右：千趣会様コンタクトセンターを運営する当社スタッフ）

日本のライブコマース市場は、拡大を続ける電子商取引市場を背景に新たな販売手法として注目されつつあります。経済産業省^{*1}の令和6年度電子商取引に関する市場調査によると、国内のBtoC向けEC市場は約26.1兆円規模まで成長しており、オンラインでの商品購入は日常的な行動として定着しています。こうした中、商品の魅力や使い方をリアルタイムで伝えられるライブ配信型の販売手法は、消費者の購入判断を後押しする手法の一つとして関心を集めています。

一方で、ライブコマースには運用上の課題もあります。成果は配信者の「話術」「商品理解」「即時対応力」に大きく左右され、この3つを兼ね備えた人材を確保することは難しく、特定の配信者に依存した運営は属人化リスクを伴います。こうした課題が、多くの企業がライブコマースに踏み出せない、あるいは継続できない要因となっています。

当社には、年間 1,500 社以上、通販・金融・通信・メーカーなど多様な業界の業務を通じて「商品・サービスを理解し、顧客に伝える」スキルを磨いてきた人材が多数在籍しています。当社が支援するライブコマースでは、このような人材が配信者となって視聴者の疑問にその場で答え、「納得して買える」体験を提供します。

■本サービスについて

本サービスは、ライブコマース運営を包括的に支援する BPO サービスで、企画から配信、効果検証まで柔軟に対応します。

当社がコンタクトセンター業務で培った「商品・サービスを顧客にわかりやすく伝える力」「顧客の疑問にリアルタイムで応える対応力」に加え、自社主催のウェビナー配信や展示会向け映像制作で蓄積した企画・配信運営のノウハウを活かし、視聴者との双方向コミュニケーションを通じて購買につなげるライブ配信を実現します。

さらに、当社の子会社でデータマーケティング専門企業である株式会社シンカー（本社：東京都港区、代表取締役社長：藤縄 義行、以下：シンカー）のデータ分析力を活用し、成果創出を伴走支援します。

サービス詳細：

https://www.solution.bell24.co.jp/ja/solution/sales_marketing/livecommerce/?utm_source=release&utm_medium=press

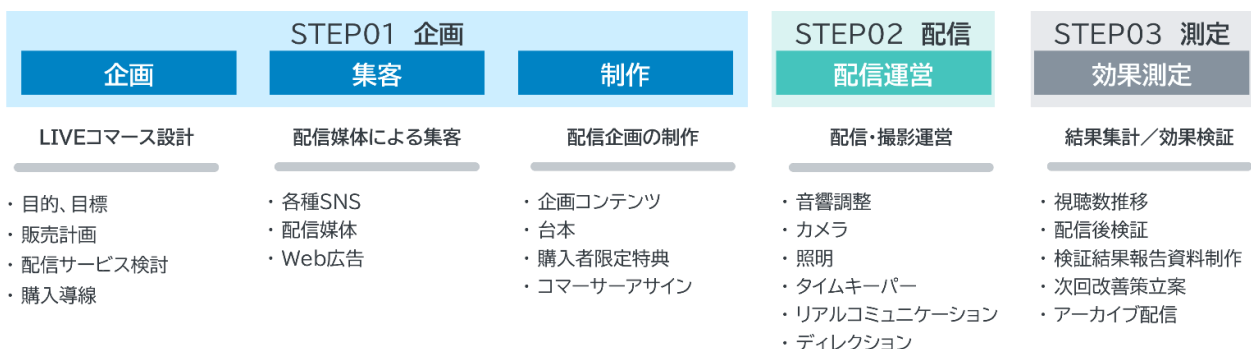
■本サービスの特長

1. "顧客対応のプロ"による配信で、視聴者の疑問をその場で解決

当社には、コンタクトセンター業務を通じて、商品の魅力をわかりやすく伝え、顧客の疑問にその場で応えられる人材が多数在籍しています。体系化された顧客対応スキルを持つ人材を継続的にアサインできるため、安定した品質での配信運営が可能です。さらに、美容部員や管理栄養士など多彩な経歴・スキルを持つ人材もいるため、商材に最適な配信者のアサインも検討可能です。

2. ワンストップの運営支援体制

ライブコマースの成功には、配信当日だけでなく、事前の企画設計と事後の効果検証が欠かせないため、以下の全工程をトータルで支援します。



3. 最短 1 カ月で配信開始、データ分析で継続改善

配信に必要な準備は当社が一括で対応するため、専用スタジオを持たない企業でも負担を最小限に抑えて、最短 1 カ月で配信を実施できます。配信後は、視聴者データ・購買要因分析により、ROAS*2 向上のための継続的な改善を支援します。

■導入実績 <大手通信販売会社・株式会社 千趣会様>

千趣会様が運営する「ベルメゾン」では、当社が所在する大阪で開催しているファンミーティングをより多くの顧客に届けるため、リアルイベントの会場アセットを利用したライブコマース配信の併用を決定。当社は、同社のコンタクトセンター運営を担い商品知識を持つスタッフを配信者として起用し、企画・制作から配信運営、効果検証まで支援しました。2026 年 4 月 4 日の配信した『夏ファッション イチオシアイテム紹介 LIVE』では、千趣会様社員と当社スタッフが出演。視聴者数 1,858 名、再生回数 2,858 回（アーカイブ視聴含む）を記録し、視聴者からは「自分が着ているイメージが湧きやすかった」「疑問にすぐ答えていただけるのが良かった」といった声が寄せられました。

今回のプレ導入を通じて、リアルイベントとライブ配信の併用による顧客接点の拡大と、コンタクトセンター人材を配信者として活用する運営モデルの実現性を確認しました。

■今後の展望

当社は、中期経営計画 2028 において、「ヒトの価値最大化」を重点施策のひとつに掲げています。本サービスはその取り組みの一つとして、コンタクトセンター業務で培った顧客対応力を活かした高付加価値領域の拡大を目指し、2029 年度までに 50 社への導入を目標としています。

*1 令和 6 年度電子商取引に関する市場調査：<https://www.meti.go.jp/press/2025/08/20250826005/20250826005.html>

*2 ROAS：Return On Advertising Spend（広告費用対効果）。広告投資に対して得られた売上の割合を示す指標。

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

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「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」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

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