

ベルシステム24、企業のコスト最適化・AI実装に伴走する BPX（ビジネスプロセス変革）支援サービスを提供開始

～深刻化する人手不足・コスト高騰、AI活用の遅れに対し、
「成果報酬型コンサルティング」と「AI実装」で構想から定着まで支援～

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、企業のビジネスプロセス変革を支援する新サービスブランド「BPX*変革支援サービス」（以下：本サービス）を提供開始します。

当社は中期経営計画 2028 の戦略スローガンとして、「Hybrid Intelligence for All～ヒトと AI の好循環であらゆるビジネスを進化させる～」を掲げています。本サービスは、この方針を具現化するものとして、年間 1,700 社を超える BPO 業務運営で得た業務プロセスの可視化・再設計メソッドと、コスト効率を高める業務運営の実践知を掛け合わせ、AI などの最新の技術の活用を前提とした変革の構想から実行・定着までを完全オーダーメイドによる伴走型で支援します。

本サービスの導入により、「コスト改革」や「AI 実装」をテーマとする変革の構想はあっても、どこから手を付けて良いか分からず実行の壁に阻まれていた企業を根本的な課題解決に導きます。

ブランディングサイト URL：<https://www.bell24.co.jp/ja/bpo/>

■サービス提供に至る背景

近年、物価高に伴うコスト高騰や人材不足に加え、AI の急速な普及に伴い AI 活用を前提とした業務変革も迫られるなど、企業が抱える経営課題は複雑化しています。一方、外部からの提言により改革の構想はあるものの成果につなげる実行力の確保に課題を抱える企業も少なくありません。

このような背景のもと、企業の「実行力」を支援するために、各企業の持つ固有の事情や業界ならではの課題一つひとつに現場で向きあうことでそもそもの業務プロセス変革から伴走し、実効性の高い「コスト最適化」と実運用に即した「AI 実装」の 2 つのアプローチによるサービスの開発に至りました。

■本サービス概要

本サービスは、40 年以上の BPO 業務の運営を通じて磨いてきた業務プロセスの可視化・再設計メソッドとコスト効率の良い業務運営の実践知を基盤に、AI などの最新の技術を組み合わせ、構想立案から実行・定着までを一貫して支援します。最終的には企業が自ら変革を継続して推進できる仕組みづくりを目指しています。

企業の課題に合わせて、以下 2 つのサービスを提供します。

サービス名	概要
commit コンサル	40 年以上の BPO 運用実績に基づく、実効性の高い改善手法を用いて、業務運用コスト最適化に向けた構想から実行・定着まで一気通貫で支援する 当社初の成果報酬型コンサルティングサービス
marutto AI	AI 活用領域を特定する業務アセスメントから、特定のシステムやツールに依存せず主要な AI や各種オープンソース、自社開発ツールの中から最適なものを組み合わせて、委託と内製化の両軸で AI 実装・定着まで包括的に支援するサービス

具体的には、以下のようなテーマに対応します。

- ・業務プロセスの可視化と AI などデジタル技術を活用したプロセス再設計を起点とするコスト最適化
- ・業務プロセスに適した、AI などのツールの設計・開発・定着支援
- ・AI 人材育成支援
- ・変革実行を支える推進体制の構築

これにより、複雑化する経営課題に対して変革の構想はあっても一歩踏み出せなかった企業が、業務変革の実行に移し、人材や時間といった経営資源を、戦略立案や新たな価値創造、事業拡大などの事業成長につながる取り組みに充てられるようになります。



対象業種	全業種	
対象業務規模 (推奨)	30名以上	5名以上
対象業務 (例)	コールセンター及びミドル・バックオフィス領域 ・ コールセンター ・ 人事・経理事務センター ・ 審査・契約処理センター ・ 他 事務センター全般	ミドル・バックオフィス領域 ・ 人事・経理領域 - 売掛・買掛金処理 - 勤怠・給与計算 他 ・ 営業、一般事務領域 - 受発注・マスタ登録 - 在庫管理、配車・配送管理 - 審査・契約管理 - 見積・積算 他 ・ 購買・調達領域 ・ 施工管理事務領域 他

■今後の展望

当社は中期経営計画 2028 において、2028 年度の売上を 2025 年度比 300 億円増の 1,750 億円へ拡大する目標を掲げています。本サービスは、その売上の中核を担うサービスの一つとして位置付けており、今後 2028 年度末までに 100 億円の事業創出を目指します。

また、2028 年度末までに BPR スキルを持つ専門コンサルタントを現在の 200 名から 400 名へ、AI・IT 導入人材は 2,500 名体制の構築を目指し、本サービスの伴走支援体制を継続的に強化してまいります。

■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『「業務を担う」から「業務を変える」BPO へ。～AI 時代の業務変革最前線～』を 2026 年 8 月 21 日（金）に開催します。

申込先 URL：https://www.solution.bell24.co.jp/ja/seminar/2026_0821_SP/

* Business Process Transformation の略で、企業のビジネスプロセス（作業手順やフロー）を IT・AI やデジタル技術を活用して劇的に改善・変革する取り組み

※ 中期経営計画 2028：<https://contents.xj-storage.jp/xcontents/AS07594/7ded314a/389a/4098/82c1/c9384d544b9a/20260408154937893s.pdf>

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を開始以来、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