 © BELLSYSTEM24, Inc.

Bell System24

会社案内

 © BELLSYSTEM24, Inc.

PURPOSE
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

CORPORATE VOICE
その声に、どうこたえるか。

VALUES

対話の力
対話で悩みやアイデアに寄り添い、
ともに解決し、ともに成功する。

独創性
現場力と進化するテクノロジーの融合で、
ほかにない価値をつくる。

多様性
社員一人ひとりが自分らしく躍動し、
新たな可能性に出会う場所になる。

成功への伴走
積み重ねた経験で、最適解を導き出し、
お客さまの成功にコミットする。

豊かさの共創
モノやサービスの体験価値を高め、
人々の豊かな時間を支える。

トップメッセージ

当社はクライアント企業様と生活者との
接点を最適化することで
クライアント企業様の成長を支えてきました。
「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」
それが私たちベルシステム24の存在意義です。

株式会社ベルシステム24
代表取締役 社長執行役員　梶原 浩

コロナ禍以降、社会や人々の生活が大きく変わっています。企業活動においても、急速にデジタル化が進み、テクノロジー活用やその先にある新しいビジネスの在り方が活発に議論されています。先行き不透明な世の中だからこそ、この変化をチャンスととらえ、柔軟に変化し続けることのできる企業だけが、今後生き残ることができると考えています。

コンタクトセンター業界においても、企業と生活者との接点を従来以上にビジネスに活用・応用したいという新たなクライアントニーズが顕在化しています。これまで当社の中で、デジタル化に向けたソリューション開発や人材育成、テクノロジー先進企業とのアライアンスなど、先行して進めてきた種が芽吹き、コンタクトセンターのDXを推進するベストタイミングを迎えています。

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」の実現を目指し、これまでに培った「コミュニケーション」のプロフェッショナルとしての実績を基に、従来の枠に捉われない新たなビジネスモデル構築による「イノベーション」を果たしてまいります。行政・医療・通信・流通・金融等、世の中のあらゆる業種のクライアント企業様への支援を通じて、生活者の皆様、ひいては社会全体を支えることが我々の使命です。

様々な取り組みを通じ、人にやさしい職場環境を創出することで、社員が、やりがいを持って長期に亘り業務に従事することができ、業務の習熟度とともに当社のサービス品質が上がり、最終的にクライアント企業様に質の高いサービスをご提供できるといった、好循環を創り出しています。

多様な人材の、多様な働き方を可能にする職場（コミュニティー）の整備を進めることで当社は、企業価値の向上だけでなく、社会に内在する課題解決に寄与し、企業として社会とともに持続的に成長することを目指しています。

コロナ禍以降、大きく社会構造が変化し、当業界においても、DXの推進や在宅コンタクトセンターの拡大といった変革が迫られています。社会構造の変化の中、当社が長年培ってきた当社のCRMビジネスの知見および伊藤忠グループのビジネスノウハウを融合させることで、「クライアント企業」と「消費者」の接点を最適なものとし、より価値のあるものにすることができると考えています。

当社は、コンタクトセンターアウトソーシング市場の伸びを追い風とし、すでに社会インフラとなっているこのビジネスモデルを持続的に成長させていくと同時に、伊藤忠商事やTOPPANなどの主要株主とのシナジー効果を最大限活用していきます。また高度なオペレーションスキルをもった当社の「ヒト」の能力を活かすために、音声認識、AI、RPAといった「新技術」を活用することでDX化を迅速に進め、次世代コンタクトセンターの構築を推進していきます。これにより企業価値を向上させ、社会に新たな価値を提供していきたいと考えております。

当社グループは、クライアント企業、生活者、サプライヤー、地域社会、株主といった我々を取り巻くすべてのステークホルダーのご期待にお応えするべく、役職員一丸となって持続的な成長を実現し、企業価値の最大化を推進してまいります。株主の皆様におかれましては、今後とも変わらぬご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

ベルシステム24グループの沿革

SINCE 1982

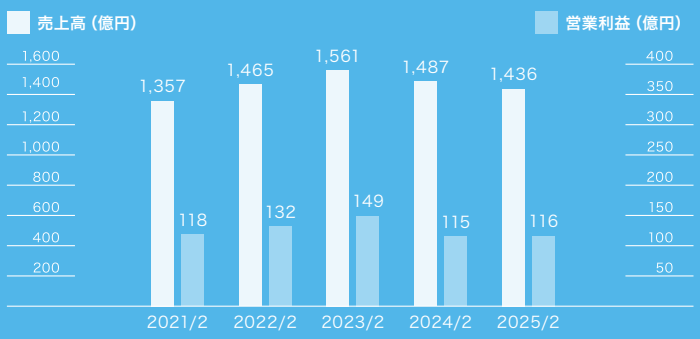
1982	株式会社ベルシステム24創業（新宿区新宿）
	「電話転送機による24時間電話業務代行サービス」を開始
1983	「テレビショッピングの注文電話受付業務」を開始
1984	「英語による電話受付業務及び通訳業務」を開始
1993	「選挙関係世論調査サービス」を開始
	通信関連事業者向けのカスタマーサービスを開始
2011	特例子会社　株式会社ベル・ソレイユを設立
	在宅コールセンターサービス「Bell@Home」を開始
2014	伊藤忠商事の資本参加
2015	東京証券取引所 第1部に上場
2016	クラウド型コールセンタープラットフォーム「eBellCloud」を開始
2017	企業内保育所「ベルキッズとよさき保育園」を開設
	凸版印刷（現TOPPAN）の資本参加
	「CTCファーストコンタクト」の株式を取得
	ベトナム「Hoa Sao社」へ出資
2020	タイのコンタクトセンター事業者大手「True Touch社」へ出資
	台湾支店を開設
	凸版印刷（現TOPPAN）と合弁会社「TBネクストコミュニケーションズ」を設立
2022	レイヤーズ・コンサルティングと合弁会社「Horizon One」を設立
2023	株式会社シンカーを子会社化
	Hoa Sao社に追加出資し、子会社化　社名を「BELLSYSTEM24 VIETNAM Inc.」に変更
2024	台湾支店を子会社化　社名を「BELLSYSTEM24 TAIWAN, Inc.」に変更
2025	株式会社スカパー・カスタマーリレーションズを子会社化

1986	
コミュニケーター数	約1,000人
拠点数	売上収益
8拠点	27億円

2016	
コミュニケーター数	約25,000人
拠点数	売上収益
26拠点	1,025億円

2025	
コミュニケーター数	約30,000人（連結）
拠点数	売上収益
35拠点	1,436億円

売上高・営業利益の推移



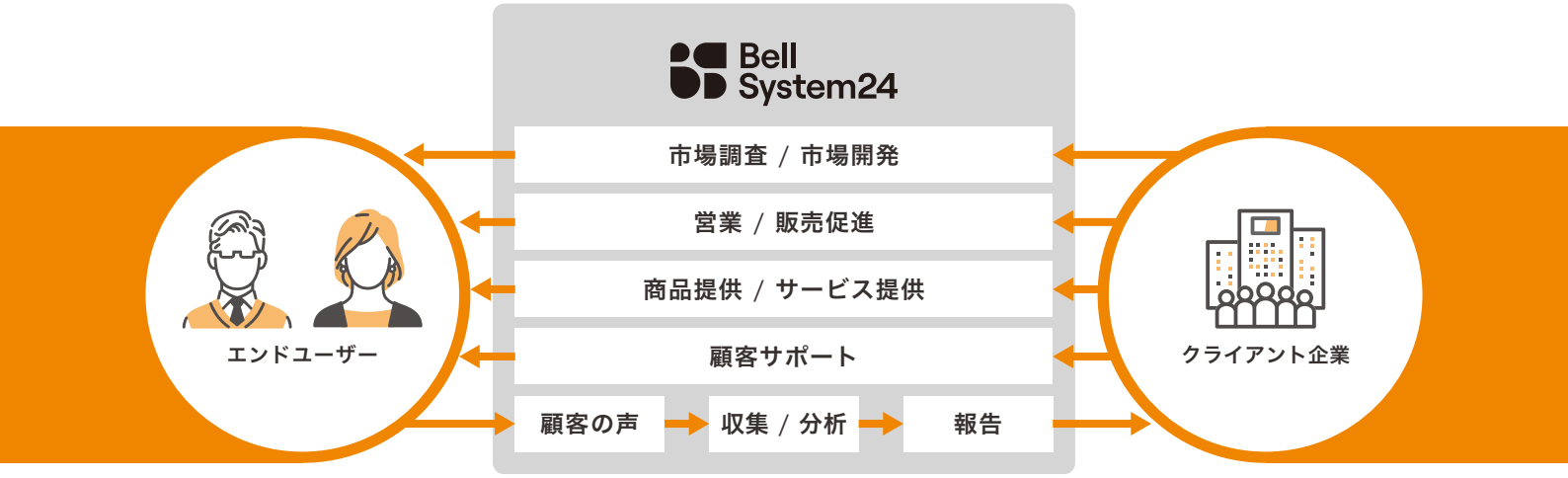
 © BELLSYSTEM24, Inc.

ベルシステム24グループの強み

創業	年間案件数	コールセンター席数	コミュニケーター数
43年	約3,000件	約19,000席 （国内 / 2025年2月末）	約30,000名 （グループ連結 / 2025年2月末）

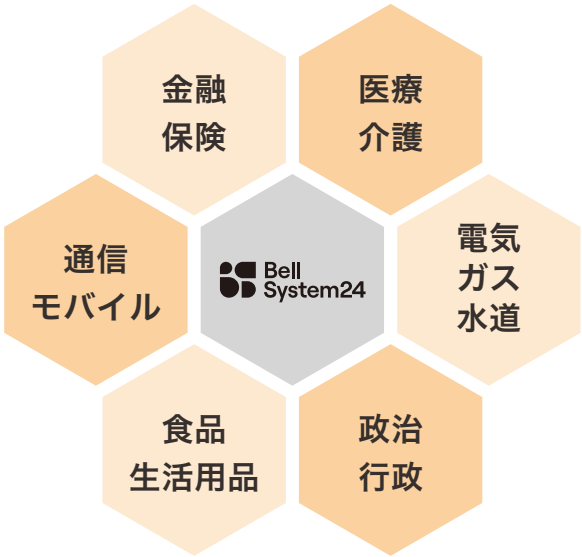
ビジネスモデル

ベルシステム24グループのビジネスは、クライアント企業とエンドユーザーのコミュニケーションを設計・提案し、実行することです。あらゆるコミュニケーションチャネルを活用し、信頼をつなぐ役割を担っています。



事業領域

クライアント企業のビジネスモデルや業界を問わず生活者との接点が重要です。当社は多種多様な業界の案件を担い、その経験や蓄積したナレッジを基に、様々なクライアント企業様においても、最適な解決策を掲示します。



CRMテクノロジー

これまで培ってきた豊富な経験に先進的なテクノロジーを取り入れ、CRMソリューションを大幅に拡張。エンドユーザーの期待を超える顧客体験と、クライアント企業の期待を超える価値を提供します。

AI	クラウドサービス
VOC 分析	感情解析
マーケティングオートメーション	オムニチャネル

 © BELLSYSTEM24, Inc.

ベルシステム24グループのサービス

ベルシステム24グループは、生活者接点の最適化に特化したきめの細かいコンサルティングから、多様なソリューションを活用したインサイドセールス等のセールス・マーケティング支援、実績あるカスタマーサポート業務、VOC等の分析による次の一手のご提案、業務効率化・コスト最適化を実現するバックオフィス支援など、クライアント企業のコミュニケーションを最適化するために必要なすべてのサービスを提供しています。

CRMコンサルティング

- プロフェッショナル集団によるCRM戦略立案・実行支援
- 顧客調査

セールス・マーケティング支援

- 最先端のテクノロジーを活用した売上拡大支援

カスタマーサポート

ヒューマン

- 高品質な次世代コンタクトセンター構築・運用

デジタル

- 最新ソリューションの導入・定着支援

電話 / メール / チャット / SNS / 対面

データ分析・レポート

- データの利活用・レポーティング
- 音声基盤・ITソリューション

VOCデータ / FAQ蓄積データ / コンタクトログデータ / アクセスログデータ

バックオフィス支援

- テクノロジー活用による業務効率化・コスト最適化支援

ソリューション区分

1	CRMコンサルティング	ストラテジーコンサルティング
		オペレーションコンサルティング
		ソリューションデリバリ
		カスタマーサクセス
2	データ活用・クラウドサービス	音声基盤ソリューション
		CRMソリューション
		音声DXソリューション
		自動応答ソリューション
		CDP(Customer Data Platform)
3	セールス・マーケティング	新規顧客獲得 / アポイント業務
		アップセル / クロスセル
		フィールドセールス
		営業サポート / 制作
		Webサイト活用支援サービス
		リアルプロモーションCRM
4	コンタクトセンター	在宅コンタクトセンター
		在宅業務コンサルティング
		DXコンタクトセンター
		インバウンド
		アウトバウンド
		緊急コールセンター(リコール)
		テキストコミュニケーション(メール / LINE / チャットなど)
		電話代行サービス e秘書
4	コンタクトセンター	小規模センターパッケージLCC
5	バックオフィス	BPRコンサルティング
		業務効率化ソリューション
		社内ヘルプデスク
		経理・人事BPO
		データエントリー
		採用アウトソーシングサービス「Bellbiz BPO」
6	グローバルサービス	グローバル
		多言語コールセンター
7	医療・健康関連ソリューション	臨床開発支援
		メディカルコールセンター
		メディカルマーケティング
		ウェルネス・ヘルスケアサービス
		医療事務BPOサービス
8	人材派遣	人材派遣

ソリューションの詳細は、
公式サイトをご覧ください。

www.solution.bell24.co.jp

 © BELLSYSTEM24, Inc.

多様なグループ企業・パートナー企業との連携による事業領域の拡大

国内においては、生活者接点の進化を目的に、株主である伊藤忠商事・TOPPANをはじめAIソリューション、マーケティング、コンサルティング等を提供する様々な企業と連携し、新たなサービスの提供を進めています。
また海外においては、ASEANを中心に、現地の大手アウトソーシング企業と連携し、当社のビジネスメソッドを活用した現地ビジネスの拡大はもとより、日本国内向けのオフショアサービスや、海外進出の際のパートナーとして、日本国内のクライアント企業様に様々な機能を提供しています。

アウトソーシング領域の拡大

Bell System24	ベルシステム24 ベルシステム24ホールディングス	カスタマーサポート
SPCC	スカパー・カスタマーリレーションズ スカパーJSATとの合弁会社	カスタマーサポート
CTCファーストコンタクト株式会社	CTCファーストコンタクト 伊藤忠テクノソリューションズ シグマクシス・ホールディングスとの合弁会社	ITヘルプデスク
TB Next Communications	TBネクストコミュニケーションズ TOPPANとの合弁会社	次世代BPO
HORIZON ONE	ホライゾン・ワン レイヤーズ・コンサルティングとの合弁会社	人事・経理コンサル・BPO
THINKER	シンカー ベルシステム24ホールディングス	データマーケティング

グループ合計
40,000名

Bell System24	BELLSYSTEM24, TAIWAN ベルシステム24ホールディングス	カスタマーサポート
Bell System24	BELLSYSTEM24 VIETNAM ※ ベトナム最大手 ベルシステム24ホールディングス	カスタマーサポート
TRUE TOUCH	True Touch ※ タイ最大手 True Corporationとの合弁会社	カスタマーサポート

現地のトップ企業とのビジネスによる新興市場の成長の取り込み

 © BELLSYSTEM24, Inc.

グループ企業一覧

ベルシステム24グループは、クライアント企業のビジネスパートナーとして、クライアント企業の生活者接点を最適化、活性化することで、売上の拡大、コスト削減等を実現する事業集団です。

株式会社ベルシステム24

コンタクトセンターアウトソーシングサービス / コンタクトセンターソリューションの提供 / コンサルティングサービス / 人材派遣サービス / CROサービス等

https://www.bell24.co.jp

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

有料多チャンネル放送「スカパー!」のカスタマーセンター運営 / 他社カスタマーセンターの運営 / カスタマーセンターに関わるコンサルティングおよび教育などを提供

https://www.spcc-sp.com

CTCファーストコンタクト株式会社

HDIサポートセンター国際認定の技術力を駆使したテクニカルヘルプデスク等、BPOサービスをはじめ、マニュアル作成サービス / 教育・研修サービス等を提供

https://www.firstcontact.co.jp

株式会社TBネクストコミュニケーションズ

TOPPANとベルシステム24のリソースを融合させ、様々な企業のDX推進を支援する次世代BPOサービスを提供

https://www.tbncom.co.jp

ホライゾン・ワン株式会社

人事・経理分野においてコンサルティングからBPOサービスまでを一気通貫で提供

https://www.horizonone.co.jp

株式会社シンカー

自社開発のAIソリューションを活用したデータマーケティングにより、クライアント企業のマーケティングDXの推進と成功を支援

https://thinker-inc.jp

 © BELLSYSTEM24, Inc.

グループ企業一覧

株式会社ベル・ソレイユ

障がいを持つ方の雇用促進を目的とする特例子会社として、新たな雇用の創出拡大を推進

https://www.bellsoleil.co.jp

BELLSYSTEM24 VIETNAM

ベトナムにおいて、コンタクトセンターアウトソーシングサービス/ コンサルティングサービス、及び日本向けのオフショアサービスを提供

https://bell24vietnam.vn

BELLSYSTEM24 TAIWAN

CRMソリューションに関する、アウトソーシングサービス / EC構築 / EC運営代行 / 広告・プロモーション / SNSマーケティング / オフライン・ダイレクトプロモーションを提供

https://www.bell24-linghua.com

True Touch

タイにおいて、コンタクトセンターアウトソーシングサービス、ハードウェア・設備の調達及びセットアップ / ファシリティレンタル / 教育・研修、モバイル通話録音サービスを提供

https://www.truetouch.co.th/jp

© BELLSYSTEM24, Inc.

※ 2022年 日経ニューオフィス賞「関東ニューオフィス奨励賞」受賞

SC ・・・・・・ ソリューションセンター
SO ・・・・・・ スモールオフィス
Bellbiz ・・・ 採用センター

北海道エリア

- 札幌第２本社
- 北海道支店
- 札幌第1SC
- 札幌第2SC
- 札幌第3SC
- 札幌第4SC
- 札幌第5SC
- 旭川SC
- Bellbiz札幌
- Bellbiz旭川

東北エリア

- 東北支店
- 仙台第1SC
- 仙台第2SC
- Bellbiz仙台

中国エリア

- 中国支店
- 松江SC
- 広島第1SC
- 広島第3SC
- Bellbiz松江
- Bellbiz広島

北陸エリア

- 金沢SC
- Bellbiz金沢

本社

東京都港区虎ノ門4丁目1番1号
神谷町トラストタワー6階

九州エリア

- 九州支店
- 福岡第1SC
- 福岡第2SC
- 福岡第3SC
- 福岡第4SC
- 福岡第5SC
- 福岡第6SC
- Bellbiz福岡
- Bellbizももち
- Bellbiz八幡
- Bellbiz熊本

中部エリア

- 中部支店
- 名古屋SC
- Bellbiz名古屋

四国エリア

- 高松SC

首都圏エリア

- さいたまSC
- 中野SC
- 文京SC
- 池袋第1SC
- 池袋第3SC
- 川崎SC
- みなとみらいSC
- Bellbiz東京
- Bellbiz横浜
- 港北SO

関西エリア

- 関西支店
- 大阪第1SC
- 大阪第2SC
- Bellbiz大阪
- 神戸SC
- Bellbiz三田

沖縄エリア

- 沖縄第1SC
- 沖縄第2SC
- 豊崎SC
- 登川SC
- Bellbiz沖縄
- Bellbiz豊見城
- Bellbiz登川

社会からの評価

FTSE Blossom Japan Index

FTSE Blossom Japan Sector Relative Index

MSCI ESG格付け

MSCI 日本株 ESGセレクト・リーダーズ指数

ISS ESG Corporate Rating
（2024年4月12日付）

CDP

S&P/JPX

Morningstar Japan ex-REIT Gender Diversity Tilt Index

J-WIN Diversity Award

D&I AWARD BEST WORKPLACE

えるぼし

プラチナくるみん

なでしこ銘柄

PRIDE

安全衛生優良企業

健康経営優良法人

人的資本経営品質2024（シルバー）

ホワイト企業認定制度

スポーツエールカンパニー

キッザニア

第三者認証

IS 581337 / ISO 27001

ISO27001 ※1

FS 735176 / ISO 9001

ISO9001 ※2

プライバシーマーク

※1 IS581337/ISO27001：「CRMソリューションサービスの提供、CRM・BPOソリューションサービスに関わるシステムの設計、開発、運用、保守義務、コミュニケーターの採用及び労務管理」で取得しています。

※2 FS735176/ISO9001：「文京、さいたま、大阪第1、大阪第2、及び福岡第4の各ソリューションセンターにおける医薬関連事業に関わる次のサービスの提供：中央登録業務、緊急連絡受付業務、割付関連業務、メディカルインフォメーションサービス業務」で取得しています。

参加イニシアティブ

国際グローバル・コンパクト
(UNGC)

女性のエンパワーメント原則
(WEPs)

気候関連財務情報開示タスクフォース
(TCFD)

CDP

日本気候リーダーズ・パートナーシップ
(JCLP)

気候変動イニシアティブ
(Japan Climate Initiative (JCI))

Business for Marriage Equality

Sports in Life コンソーシアム

会社概要 （2025年2月末現在）

株式会社ベルシステム24ホールディングス

本社	東京都港区虎ノ門4丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階
事業内容	グループ戦略の立案 / グループ会社の統制 / グループ経営資源の最適配分
資本金	27,035百万円
従業員数	264名　グループ連結：33,243名 ※ 従業員数には、無期契約社員および有期契約社員（平均人員数）を含む
主要取引銀行	みずほ銀行 / 三菱UFJ銀行 / 三井住友銀行

役員

取締役

代表取締役	梶原　浩
取締役	辻　豊久
取締役	呉　岳彦
社外取締役	堀内　真人
社外取締役	梅川　健児
社外取締役	石坂　信也
社外取締役	鶴巻　暁
社外取締役	高橋　真木子

監査役

常勤監査役	濱口　聡子
社外監査役	葉山　良子
社外監査役	相馬　謙一郎

執行役員

社長執行役員 CEO	梶原　浩
常務執行役員	辻　豊久
常務執行役員 CHRO	呉　岳彦
常務執行役員 CSO・CRO	景山　紳介
常務執行役員	松永　公人
執行役員 CFO	大林　政昭
執行役員	成田　あい
執行役員 CIO	長谷川　文彦

株式情報

発行可能株式総数	280,000,000株
発行済株式の総数	73,753,310株
株主数	12,302名

■ **大株主**

株主名	所有件数（千株）	所有比率（%）
伊藤忠商事株式会社	30,030	40.72
TOPPAN株式会社	10,570	14.33
株式会社日本カストディ銀行（信託口）	9,433	12.79
日本マスタートラスト信託銀行株式会社（信託口）	5,557	7.54
THE NOMURA TRUST AND BANKING CO., LTD. AS THE TRUSTEE OF REPURCHASE AGREEMENT MOTHER FUND	937	1.27

株式会社ベルシステム24

本社	東京都港区虎ノ門4丁目1番1号 神谷町トラストタワー6階
事業内容	CRMソリューションに関するアウトソーシングサービス / テクノロジーサービス / コンサルティングサービス / 人材派遣事業 / 有料職業紹介事業及びCRO事業、並びにインターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画・制作・販売及びこれに関するサービス運営
許可番号	労働者派遣事業許可番号　派13-305502　　有料職業紹介事業許可番号　13-ユ-306362
創業年月日	1982（昭和57）年9月20日
資本金	100百万円
従業員数	28,908名 ※ 従業員数には、無期契約社員および有期契約社員（平均人員数）を含む

役員

代表取締役社長執行役員	梶原　浩
専務執行役員	大矢　賢一
執行役員	成田　あい
専務執行役員	呉　岳彦
執行役員	平野　隆之
執行役員	吉田　豊
専務執行役員	松永　公人
執行役員	加藤　寛
執行役員	清田　三郎

© BELLSYSTEM24, Inc.