



会社案内



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、
ほかにはない価値をつくる。

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）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

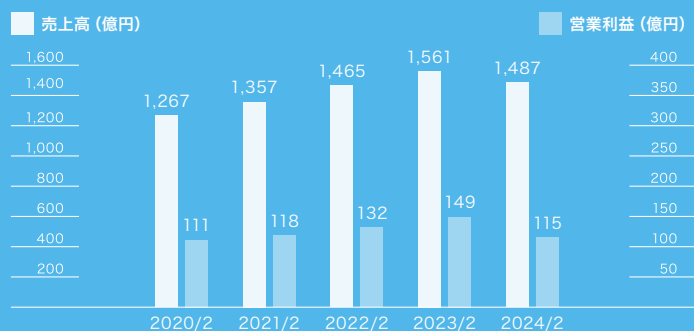


2016	
コミュニケーター数	
約25,000人	
拠点数	売上収益
26拠点	1,025億円



2025	
コミュニケーター数	
約28,000人	
拠点数	売上収益
35拠点	1,487億円

売上高・営業利益の推移



ベルシステム24グループの強み

創業

42年

年間案件数

約3,000件

コールセンター席数

約19,000席

(国内 / 2025年2月末)

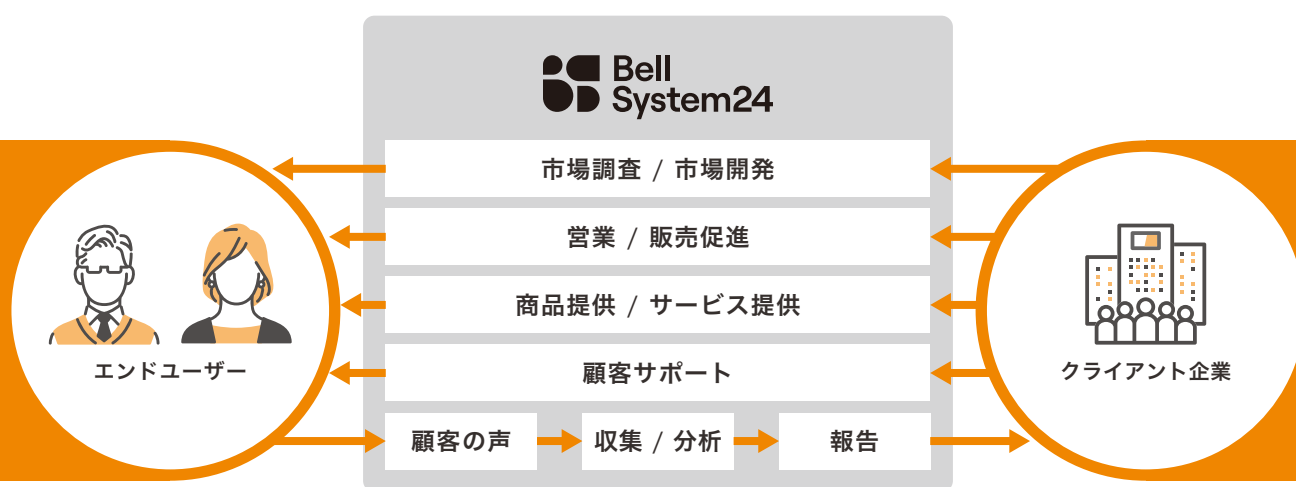
コミュニケーター数

約28,000名

(国内 / 2024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。



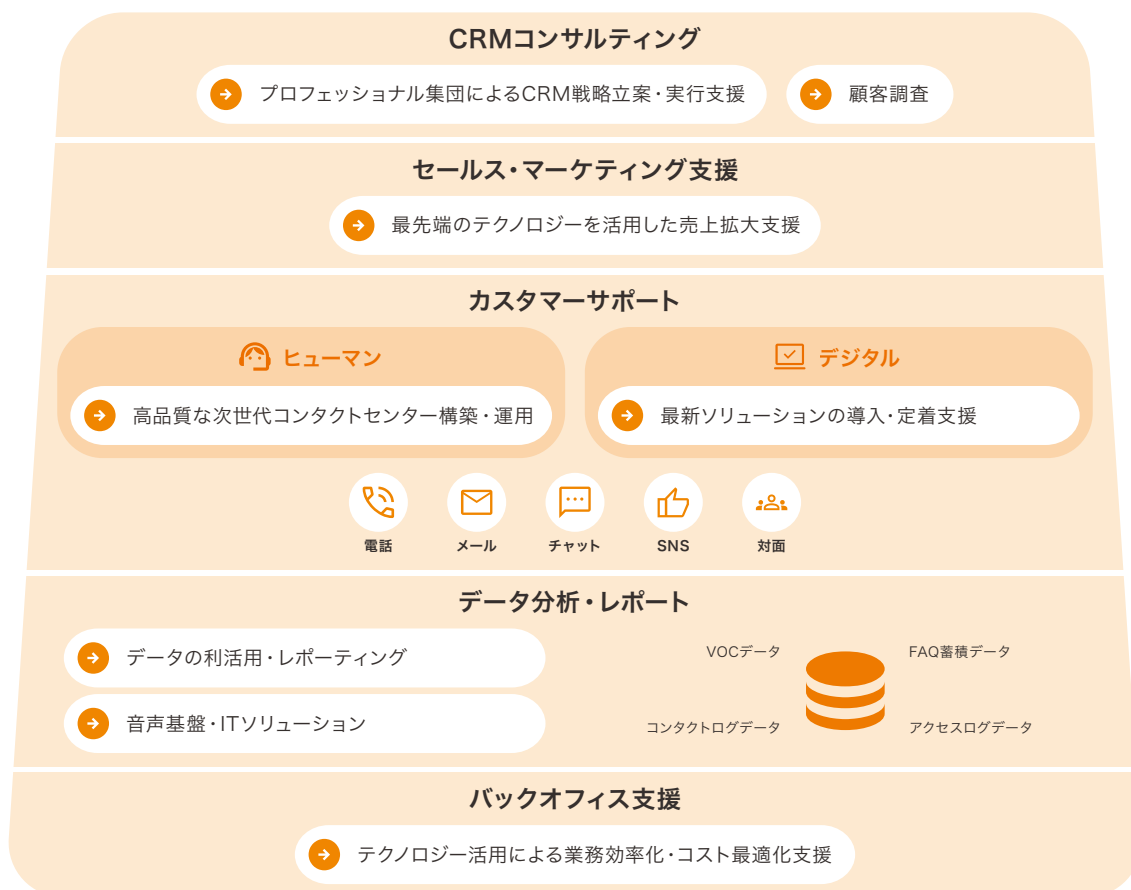
CRMテクノロジー

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。



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歩のご提案、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。



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	4	コンタクトセンター	小規模センターパッケージLCC
		オペレーションコンサルティング			BPRコンサルティング
		ソリューションデリバリー			業務効率化ソリューション
		カスタマーサクセス			社内ヘルプデスク
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	5	バックオフィス	経理・人事BPO
		CRMソリューション			データエントリー
		音声DXソリューション			採用アウトソーシングサービス「Bellbiz BPO」
		自動応答ソリューション			グローバル
3	セールス・マーケティング	CDP (Customer Data Platform)	6	グローバルサービス	多言語コールセンター
		新規顧客獲得 / アポイント業務			臨床開発支援
		アップセル / クロスセル	7	医療・健康関連ソリューション	メディカルコールセンター
		フィールドセールス			メディカルマーケティング
		営業サポート / 制作			ウェルネス・ヘルスケアサービス
4	コンタクトセンター	Webサイト活用支援サービス			医療事務BPOサービス
		リアルプロモーションCRM	8	人材派遣	人材派遣
		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			



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



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

	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
	スカパー・カスタマーリレーションズ	
	スカパーJSATとの合併会社	カスタマーサポート
	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 シグマックス・ホールディングスとの合併会社	IT ヘルプデスク
	TBネクストコミュニケーションズ	
	TOPPANとの合併会社	次世代BPO
	ホライゾン・ワン	
	レイヤーズ・コンサルティングとの合併会社	人事・経理 コンサル・BPO
	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

タイ

ベトナム

台湾

	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
	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	※ タイ最大手
	True Corporationとの合併会社	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

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

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>



TB Next Communications

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>

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>



※ 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

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

東北エリア

- 東北支店
- 仙台第1SC
- 仙台第2SC
- Bellbiz仙台

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もち
- Bellbiz八幡
- Bellbiz熊本

四国エリア

- 高松SC

中部エリア

- 中部支店
- 名古屋SC
- Bellbiz名古屋

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

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

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



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

 MSCI ESG格付け	 MSCI 日本株 ESGセレクト・リーダーズ指数	 FTSE Blossom Japan Index	 FTSE Blossom Japan Sector Relative Index
 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	 D&I AWARD D&Iアワード賞 (大企業部門)	 なでしこ銘柄
 人的資本経営品質2024 (シルバー)	 健康経営優良法人	 ホワイト企業認定	 PRIDE
 えるぼし	 プラチナくるみん	 スポーツエールカンパニー	 キッズニア

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療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

WE SUPPORT



国際グローバル・コンパクト
(UNGC)

In support of

**WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES**

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

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)

**JAPAN
CLIMATE
INITIATIVE**

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

bme

Business for Marriage Equality

Business for Marriage Equality



Sport in Life

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	266名 グループ連結：34,730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	小城 郁夫
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	8,862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
株式会社日本カストディ銀行 (信託口)	11,567	15.68
TOPPAN株式会社	10,570	14.33
日本マスタートラスト信託銀行 株式会社(信託口)	6,496	8.81
JPモルガン証券株式会社	828	1.12

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	30,102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	呉 岳彦	専務執行役員	松永 公人
専務執行役員	大矢 賢一	常務執行役員	横田 純平	執行役員	平野 隆之
執行役員	加藤 寛	執行役員	成田 あい	執行役員	吉田 豊
執行役員	清田 三郎				

