

会社概要

2015年8月12日

株式会社 ベルシステム24

CRM事業本部 サービス推進部



Creating Value through Dialogue
BELSYSTEM24

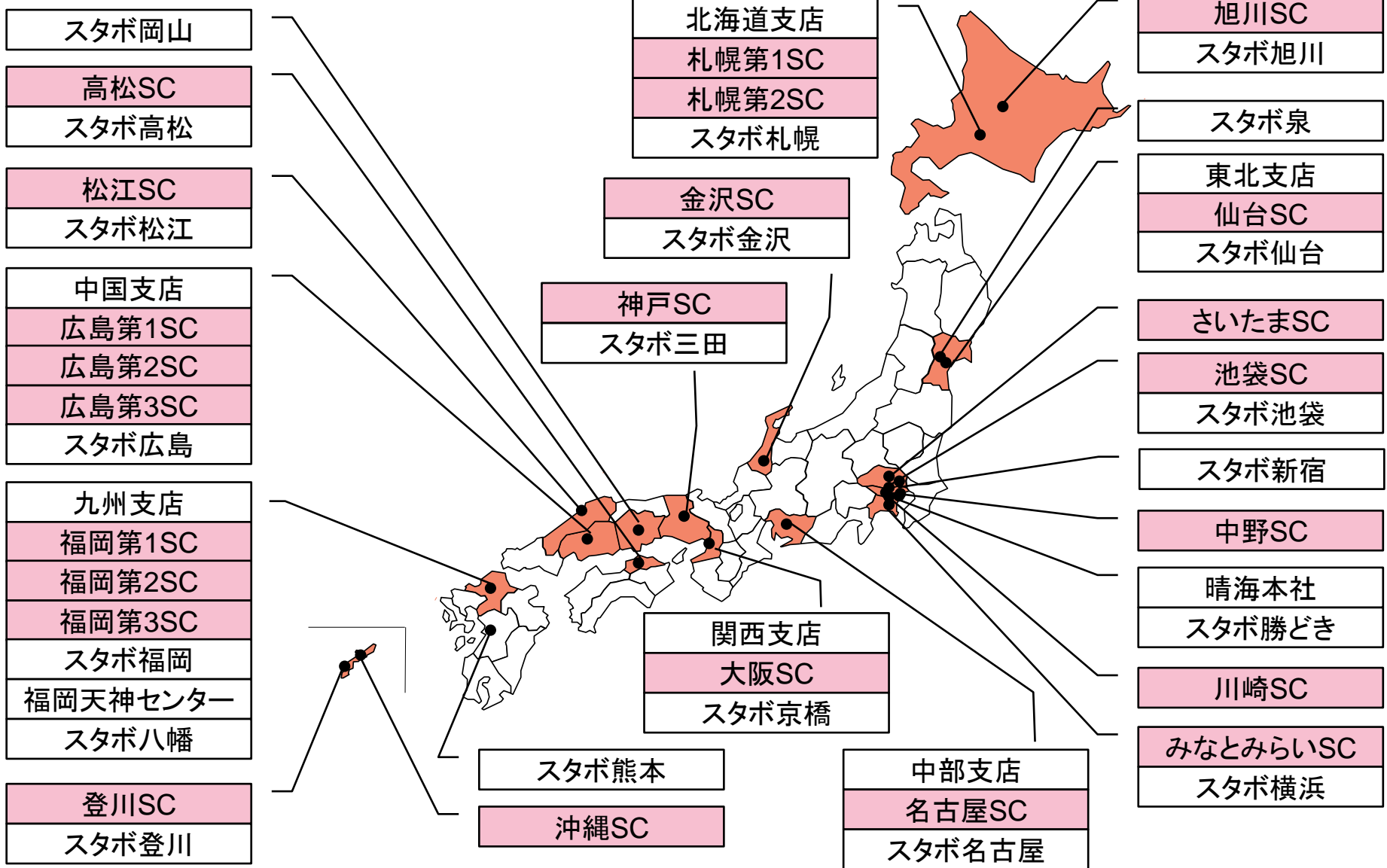
ベルシステム24の会社概要は以下の通りです。

| | |
|-------|---|
| 商号 | 株式会社ベルシステム24 |
| 本社 | 東京都中央区晴海一丁目8番11号 晴海アイランド トリトンスクエア オフィスタワー Y棟 |
| 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/コンサルティングサービス |
| 創業年月日 | 1982（昭和57）年9月20日 |
| 資本金 | 100,000千円 |
| 代表者 | 代表取締役社長CEO 小松 健次 |
| 従業員数 | 社員 700名・コミュニケーター22,090名（2015年2月末現在） |
| 親会社 | 株式会社ベルシステム24ホールディングス |
| 関連会社 | <ul style="list-style-type: none">• BBコール株式会社(特定顧客向けCall-BPO事業会社)• 株式会社BELL24・CellProduct(医薬関連事業)• 株式会社ポッケ(コンテンツ事業会社)• 株式会社ベル・ソレイユ(事業支援会社) |

ソリューションセンター紹介

全国23拠点のソリューションセンターを保有しています。

■ソリューションセンター



コンタクトセンターアウトソーシング業界のリーディングカンパニーとして30年以上の実績に裏付けされた信頼と実力に裏付けられた幅広い業務実績、ナレッジを有しています。

コンタクトセンター売上高

| # | 会社名 | 売上高 (百万円) |
|----|-----------------|---------------|
| 1 | ベルシステム24 | 88,640 |
| 2 | トランスコスモス | 87,500 |
| 3 | NTTマーケティングアウト | 85,590 |
| 4 | もしもしホットライン | 71,392 |
| 5 | KDDIエボルバ | 68,630 |
| 6 | NTTソルコ | 48,650 |
| 7 | 日立システムズ | 17,000 |
| 8 | TMJ | 16,620 |
| 9 | CSKサービスウエア | 16,385 |
| 10 | プレステージインターナショナル | 15,870 |

弊社業界別売上高順位

| 取引業種 | 弊社順位 |
|-----------|-----------|
| サービス | 1位 |
| ISP | 1位 |
| 流通 | 2位 |
| 金融 | 2位 |
| 公共 | 3位 |
| 製造 | 4位 |
| 情報・通信 | 6位 |
| 総合 | 1位 |

※通信/放送については、1位・2位をNTT関連・KDDI関連の子会社が占めております

オペレーター数

| # | 会社名 | 人数 |
|---|-----------------|---------------|
| 1 | ベルシステム24 | 25,830 |
| 2 | トランスコスモス | 23,500 |
| 3 | NTTマーケティングアウト | 20,000 |
| 4 | もしもしホットライン | 18,840 |
| 5 | TMJ | 8,700 |
| 6 | エヌ・ティ・ティ・ソルコ | 8,300 |
| 7 | KDDIエボルバ | 8,000 |

ベルシステム24は創業以来30年間、圧倒的な品質の高さで選ばれています。



特徴1: 充実の研修プログラム

ベルシステム24では、お客様に安心してお電話をお任せいただけるよう、入社時から一貫した教育プログラムで人材育成を行っています。コミュニケーターの成長に終わりはありません。

特徴2: 定期的なモニタリング評価

ベルシステム24では、社内資格を取得したスタッフが定期的にコミュニケーターの通話のモニタリング指導を行うことで、高品質な対応の維持と向上を追求しています。コミュニケーターはこの環境のもとで日々成長を遂げています。



特徴3: 30年の実績と最新の情報システム

ベルシステム24では、創業以来30年にも及ぶ豊富な実績とそれをもとに徹底的に開発された最新システムを用いて、高品質で迅速、快適・便利なサービスを実現しています。



業界トップレベルのセキュリティ体制で重要情報を徹底的に管理しています。

- ベルシステム24は、コンタクトセンター業界最大規模で、個人情報保護に関する事業者認定制度「プライバシーマーク」の認定と国際的な情報セキュリティ管理規格「ISO/IEC27001:2005」の認証を取得しています。



情報セキュリティ体制を支える環境

非接触型システムで入退室を管理

- ICカードリーダーによる入退室管理
- ゾーニングに基づくレベルの設計と部屋の配置



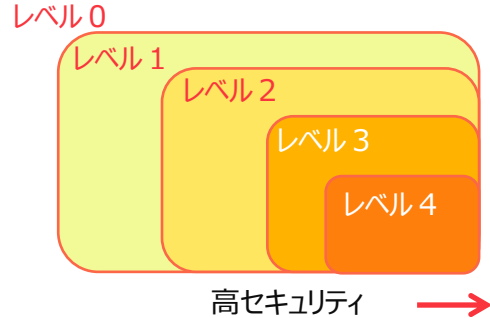
監視カメラによる記録管理

- センター内の高セキュリティレベルのエリアから、宅配事業者の出入り口まで対応



ゾーニング

- エリアをLevel 0~4の5段階に設定し各レベルに応じたセキュリティ対応



ロッカールームの完備

- オペレーションルームへの私物(携帯電話含む)持ち込みと持ち出しの禁止

サービスメニュー(テレマーケティング領域)

以下に記載するテレマーケティングサービスをコア事業とし、SNS等を含めたオムニチャネル対応、CRMコンサルティング等の様々なサービスを提供しています。

| ■ Outbound(電話発信) | | |
|---|---|---|
| <p>潜在顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キーマンリサーチ アンケート調査やセールスターゲットとなる担当者・決裁者をリサーチ ・リストクリーニング アンケート調査を実施し、活きたリストへ向上をはかる ・DM送付効果促進 DM送付前の送付了承取付・DM送付・DM送付後の開封促進。DM送付後にサービス案内をすることによりサービスを認知 ・各種リサーチサービス 各種調査及びリサーチ結果の集計分析 ・フェア・イベント案内 セミナー/ フェア/ 展示会等への来場促進 | <p>見込み客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業訪問アポ獲得 営業活動に有益となる情報の収集や訪問アポイントの獲得 ・営業アウトソーシング 新商品・新サービスの営業活動において、SFAの仕組みを活用し、効果的、効率的に実現するフルアウトソーシング ・注文獲得 商品・サービスの内容説明や購入メリットの訴求を行い、新規注文獲得 ・フェア・イベント来場者フォロー フェア・イベント来場者へ、来場のお礼を実施あわせて見込度の確認及び訪問アポイントの獲得を行う | <p>顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リピートオーダー促進 購買時期・購買傾向等顧客データもとにアプローチを実施。再注文を促進 ・リテンション 離散客・休眠顧客の状況を調査し、商品・サービスの見直し、再購入を促進 ・各種情報提供 キャンペーンやサービス情報・各種事務連絡等を効率的・効果的に実現 ・顧客満足度調査 消費者情報を計画的・客観的・体系的に収集することで顧客の意識・ニーズを把握し、戦略課題の優先順位化を行う ・料金督促 電話による督促で効率的に料金回収 |
| <p>継続顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料請求・問合せ受付 反響等による資料請求、問合せ受付 ・キャンペーン事務局 ・IVRによる情報提供、各種エントリー受付、聞き 起こしデータ化サービス ・申込受け付け窓口(イベント参加・懸賞応募) 問合せ受付/受付データ入力・集計/ 抽選・抽選会/ 商品・DM発送 | <p>顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品注文・問合せ受付 常に問合せ窓口を設けていることにより、機会損失を防止 見込客ごとのセールストークを行う事により効果的なクロージングを実施 ・各種問合せ受付・問合せ履歴管理 ・商品注文受付・商品在庫管理 ・配送手配/ ステータス管理・入金管理 | <p>顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品メンテナンス受付 24時間365日体制での緊急受付 電話呼出による対応依頼連絡 ・苦情・リコール受付 顧客からの苦情等に関する問合せ受付 ・カスタマーサービス 顧客からの各種問合せ受付および情報提供 |

ベルシステム24のグループ企業です。

BELLSYSTEM24[®]

- 株式会社ベルシステム24ホールディングス
- 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

Bell Medical Solutions

- 株式会社ベル・メディカル・ソリューションズ
- 医薬品・医療機器の開発支援(CRO)
 - 医療・健康分野のコンタクトセンター運営

pocke

- 株式会社ポッケ
- インターネット等を利用した各種コンテンツの企画、製作、販売、サービス運営

BBCall

- BBコール株式会社
- コンタクトセンターの運営事業
 - モバイル機器等の販売代理店事業
 - 及びそれに付随するサービスの提供

BEL24・Cell Product

- 株式会社BELL24Cell Product
- 医薬品・医療機器の開発支援(SMO)
 - 食品・化粧品等の臨床試験トータルサポート

BELL SOLEIL

- 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