

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

## ベルシステム 24 の採用業務にプロセスマイニングソリューションを提供 コンタクトセンターでの採用プロセスを可視化し、業務を効率化

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、コンタクトセンターアウトソーシング事業を全国で展開する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:野田 俊介)の採用業務に、プロセスマイニングソリューション Celonis を提供しました。ベルシステム 24 は、採用業務での CTC との実証実験を経て7月1日から当業務に導入し、コンタクトセンターの採用プロセスにおける応募者の利便性の向上や業務の効率化を図っています。

多くの人材が働き、企業と顧客との接点を担うコンタクトセンターでは、サービス品質や顧客満足度の向上のため、より効率的かつ効果的な採用が求められています。ベルシステム 24 は、応募者に対してきめ細やかな対応を目指しており、適切なタイミングでのフォローや支援を実施しつつ、効率的な採用を実現する仕組みを追求しています。

Celonis は、システムの動作記録であるログを自動的に分析し、業務全体の可視化や改善を可能にする「プロセスマイニング」の手法を用いて、対応の品質や業務の改善を支援するソリューションです。導入前の実証実験では、3 拠点での採用業務を対象として、募集から面接の調整、説明やトレーニングを含めた採用後の手続きまでの一連の業務データを可視化し、改善点を精査しました。

実証実験の結果から、採用プロセスにおける業務の共通化や標準化が見込めたため、全国の採用活動での Celonis の活用や社内業務の継続的な改善を目的に、今回の導入を決定しました。

CTC は今後、採用以外のカスタマーサービスを含めた業務でも Celonis の活用の可能性を探り、コンタクトセンターを利用する企業に向けた共同でのサービス開発も検討していきます。

### <実証実験の結果>

- ① 採用のステータス管理ツールの各拠点での活用の仕方に違いが判明
- ② 面接の日時調整のプロセスにおける期間短縮の見込みが判明
- ③ 面接状況の可視化・共有化により、採用数の予測の精緻化が可能

### <関連イベント>

CTC FORUM 2022(11/15 まで開催)で Celonis のバーチャル展示ブースを設置

<https://business-on-it.eventos.tokyo/web/portal/487/event/5802/>

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部  
E-mail: [press@ctc-g.co.jp](mailto:press@ctc-g.co.jp)