

2017年5月30日

報道関係各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
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 と CTC、提携強化により BPO ビジネスを拡大 CTC ファーストコンタクトを合弁会社化

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス(本社:東京都中央区、代表取締役 社長執行役員: 柘植一郎、以下:ベルシステム 24)と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: 菊地哲、本社:東京都千代田区、以下:CTC)は、CTC の 100%子会社でサービスデスクやコンタクトセンターなどの業務アウトソーシングサービスを担う CTC ファーストコンタクト株式会社(以下:CTCFC)を両社の合弁会社とすることにより、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)分野でのビジネス拡大を推進していくことを決定しました。7月3日以降、ベルシステム 24 は CTCFC の 51%の株式を保有することになります。

ベルシステム 24 と CTC の両社は、2015年7月に締結した伊藤忠商事株式会社との3社包括提携に基づき、BPO 分野でのビジネス拡大に取り組んできました。

ベルシステム 24 は、CTC が推進する IT 技術を組み合わせた BPO 事業や CTCFC の持つ高品質なサービスデスク・ナレッジの運用メソッドを、AI 等の新技術を活用した「Advanced CRM」「Advanced BPO」に取り込むことで、ビジネスの拡大を目指すことに加え、中期経営計画における成長戦略「新領域での拡大」を加速します。

CTC は、ベルシステム 24 の全国 30 拠点のコンタクトセンターや、様々な CRM 及び BPO ソリューション、人材採用・教育におけるノウハウを活用して、CTCFC を基盤として、BPO 事業の拡大を図ります。

■背景と3社の役割

BPO の市場規模は拡大し、業務内容も業務効率化を目的に間接業務を外部事業者へ委託する形態のものから新規事業の創出や業務改革など、業務そのものを最新 IT で変革する BTO(ビジネス・トランスフォーメーション・アウトソーシング)に変化しつつあります。

ベルシステム 24 は、30年以上にわたりコンタクトセンターを運営する CRM 分野のリーディングカンパニーとして、国内 30 拠点、約 3 万 2 千名のコミュニケーターによる従来型のコンタクトセンターサービスに加え、メール、チャット、SNS 等の新たなチャネルを活用した新規 BPO サービスの開発に積極的に取り組んでいます。

CTC は多様なコンタクトセンター関連の製品を取り扱い、各製品を連携させた大規模なシステムの構築や運用に強みを持ちます。BPO ビジネスを含めたサービス型ビジネスを拡大することを重点施策として取り組んでいます。

IT に関する専門的な知識を有する CTCFC は、これまで HDI 国際認定に準拠したサービスデスク/コンタクトセンターの運用サービス、教育・研修やマニュアル作成を含めたバックオフィスサービスなどを多数展開しています。

* HDI 国際認定:

IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体である HDI(Help Desk Institute)の監査官による多岐にわたる監査をクリアした企業のみが取得できる認定。

■ CTC ファーストコンタクト株式会社の会社概要

商 号	CTC ファーストコンタクト株式会社(略称:CTCFC)
所 在 地	東京都世田谷区駒沢 1-16-7 駒沢中村ビル
代 表 者	代表取締役社長 千代和幸
設 立	2000 年 4 月 1 日
資 本 金	5 千万円

以上

※ 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。

<本件に関するお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

TEL: 03-6203-4100/E-mail: press@ctc-g.co.jp

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
広報 IR 室

TEL: 03-6893-9827/E-mail: pr@bell24.co.jp