

2019年12月2日

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
デロンギ・ジャパン株式会社
日本マイクロソフト株式会社
DataMesh 株式会社

各位

**ベルシステム 24、デロンギ、日本マイクロソフト、DataMesh、
「コールセンター・ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」開始**

～Mixed Reality を活用し、コールセンターの“時間や場所を超えた新しい働き方”の実現へ～

コールセンターアウトソーシング事業を展開する株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（以下：ベルシステム 24）およびクライアント企業であるデロンギ・ジャパン株式会社（以下：デロンギ）は、日本マイクロソフト株式会社（以下：日本マイクロソフト）、DataMesh 株式会社（以下：DataMesh）と連携し、最先端の新技术を活用し、コールセンター業務において“時間や場所の制約を超えた新しい働き方”の実現を目指した「コールセンター・ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト（以下、本プロジェクト）」を開始いたします。本プロジェクトでは、Mixed Reality（MR、複合現実）を活用した次世代ワークスタイルソリューション「コールセンター・バーチャライゼーション」を共同開発し、本日より実証実験を開始します。コールセンター業務における MR の活用は国内初です。

■コールセンター・バーチャライゼーションとは

コールセンター・バーチャライゼーションは、Mixed Reality を実現するヘッドマウントディスプレイである「Microsoft HoloLens 2」（以下：HoloLens 2）と DataMesh 社の 3D ホログラム技術を活用した MR アプリを組み合わせることで、デロンギ製品のお客様サポート業務を、コールセンター拠点以外の場所でも提供できるようにするソリューションです。

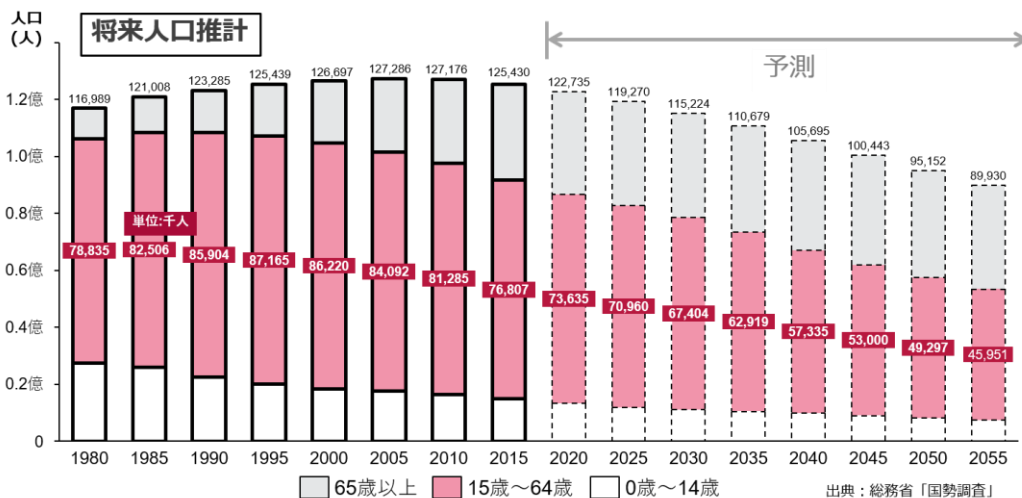
これまで、電化製品や化粧品など有形製品を提供するメーカー等のコールセンターでは、膨大な数の製品をセンター内に設置し、問い合わせごとにオペレーターが実物を手に取り、実際に本体や部品を動かしながら対応していました。HoloLens 2 を活用したソリューションを用いることで、オペレーターは、消費者からの問い合わせに際し、3D として完全な形で空間上に再現された製品が、目の前にあるかのように詳細を確認しながら回答できるようになります。また、3D ホログラムは、マイクロソフトのパブリッククラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」に置かれるため、複数の人がどこからでも利用できます。これにより、地方に住む方や育児・介護と仕事を両立したい方など、時間や場所の制約がある方においても、コールセンター拠点に勤めるオペレーターと同レベルの業務を行うことが可能になります。ベルシステム 24 では本ビジネスモデルの特許を申請済みです。



現在のコールセンターの様子（左）と「コールセンター・バーチャライゼーション」使用イメージ（右）

■プロジェクト発足の背景

現在、日本では人口減少・少子高齢化が進み、労働力の確保が深刻な社会問題となっています。コールセンター事業でもその影響は大きく、AIなどのテクノロジーを活用した生産性向上施策と並行して、事業拡大のための人材確保が喫緊の課題となっています。そのため、地方に住む方やシニア、育児や介護との仕事の両立が必要な方、障がいのある方など、働きたいと望む誰もが機会を制限されずに働ける環境を整えることが必要とされています。このような背景のもと、時間や場所の制約を超えた新しい働き方の実現という共通の思いを持つ4社が連携し、本プロジェクトの発足に至りました。



参考：日本における将来人口推計

■プロジェクトの概要

本プロジェクトでは、3万人を超える多様なバックグラウンドを持った社員が勤務するベルシステム24を中心に、4社が連携して、コールセンター業務におけるワークスタイル・イノベーションを目指した研究・開発を進めます。まずは、デロンギ製品の問い合わせ受付業務において段階的に実証実験を行います。初期テストを早期に実施し、その後、複数の製品、複数のオペレーター、複数の拠点へと運用を拡げる等の高度化を進めます。その工程の中で様々な検証を行いつつ他の商品・サービスへ拡大した場合の規模や効果の試算を行ってまいります。その後2021年末を目途に汎用的なビジネスモデルを構築し、ベルシステム24の他のクライアント企業での導入を進めます。

■各社の役割

このプロジェクト実現にあたり、各社は以下の役割を果たし協業を進めてまいります。

<ベルシステム 24>

1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と消費者の接点となるコールセンターアウトソーシング事業を展開してきました。これまでも多様な人材の多様な働き方の実現を目指し、在宅コールセンター業務を進めるなど、業界内でも先進的な取り組みを行っています。そのノウハウを活かしつつ、当社の使命である「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」を具現化する本プロジェクトにおいて、実証実験の場を提供します。

<デロンギ>

「全自動コーヒーマシン」をフラッグとして、ヒーターや空気清浄機能付きファンの「コンフォートカテゴリー」と小型キッチン家電を中心とした「キッチンカテゴリー」を展開しており、デロンギのミッションである“デロンギのある生活により明日が今日より少し豊かな気持ちになる”ことを提案し続けています。その豊かさのひとつとして、当社製品を介して、充実したエクスペリエンス（体験）醸成の一助となることで、お客様の満足度とブランドへの信頼感を高めてまいります。

<日本マイクロソフト>

日本マイクロソフトは、働き方改革（ワークスタイル イノベーション）を経営戦略の中核に位置付けており、Microsoft 365などのクラウドサービスのご提供や自社実践プロジェクトの検証結果の共有などを通じて、法人のお客様の働き方改革に貢献すべく取り組んでいます。本協業においては、そうした働き方改革に関する知見の共有・活用や、Mixed RealityやAIなどの最新技術の活用における技術支援、海外事例の紹介などの役割を担います。

<DataMesh>

創業以来、世界最先端のデジタルツイン技術を活用し、教育研修や作業支援の領域を中心にファーストラインワーカーの業務生産性向上を通じて、世界中のクライアントの働き方改革を支援して参りました。各社の製品や設備、作業マニュアル、ワークフローなどをデジタルツイン化(3D化)することに取り組んでいます。クラウドを通じて、必要な情報を時間や場所に縛られずに自由に引き出し、働くことができる新たな働き方の実現を進めています。当社のこれまでの知見を活かし、本プロジェクトにおいて技術開発の側面から支援を行います。

今後はこれを皮切りに、社会環境の変化や通信・テクノロジーの進化など、様々な条件下の中、最先端技術を活用した“ワークスタイル・イノベーション”により、新たなビジネスモデルの創造と、働きたいと望む誰もが機会を制限されずに働くことができる環境整備への貢献を目指します。

【会社概要】

会社名：ベルシステム 24 ホールディングス

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

代表者：代表取締役 社長執行役員 CEO 柘植 一郎

企業サイト：<https://www.bell24hd.co.jp/jp/about/detail/profile/index.html>

会社名：デロンギ・ジャパン株式会社

本社：東京都千代田区有楽町1-12-1 新有楽町ビル2階

代表者：代表取締役社長 杉本 敦男

企業サイト：<https://www.delonghi.co.jp/>

会社名：日本マイクロソフト株式会社

本社：東京都港区港南 2-16-3 品川グランドセントラルタワー

代表者：代表取締役 社長 吉田 仁志

企業サイト：<https://www.microsoft.com/ja-jp/>

会社名：DataMesh 株式会社

本社：東京都中央区日本橋人形町3-3-5 天翔日本橋人形町ビル404

代表者：代表取締役 王 曉麒

企業サイト：<https://www.datamesh.co.jp/>

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp

TEL：03-6893-9827

デロンギ・ジャパン株式会社 マーケティングコミュニケーショングループ PR 担当

Email：delonghi-pr.japan@delonghigroup.com

日本マイクロソフト株式会社 コーポレートコミュニケーション本部 金澤

E-mail：mskkpr@microsoft.com

TEL：03-4535-8055

DataMesh 株式会社 鹿島田

E-mail：service@datamesh.co.jp

TEL：03-3527-2998