

**ベルシステム 24 にクラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」を導入  
～成長戦略に掲げる在宅ワーク増強に貢献～**

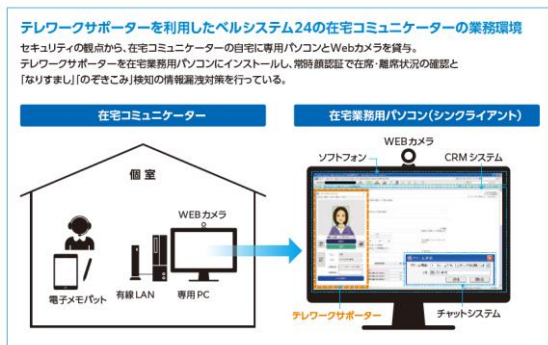
キヤノンマーケティングジャパングループのキヤノンITソリューションズ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：金澤 明、以下：キヤノンITS）は、株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム 24）が、在宅コミュニケーターの働きやすさの確保と情報漏洩対策の両立を目的に導入したクラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」の事例を公開しました。

ベルシステム 24 は「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」をミッションに掲げ、1982 年の創業以来、約 40 年にわたりコールセンター業界のリーディングカンパニーとして幅広い顧客から高い評価を獲得しています。

同社は、中期経営計画の中で「在宅ワークの増強」を重点施策の1つとして掲げ、いち早く環境整備を進めてきました。新型コロナウイルス流行前の 2019 年よりキヤノンITS が提供するクラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」の導入を開始し、現在は在宅のオペレーションブースおおよそ 1,300 席のうち約 25%でテレワークサポーターを活用しています。

本システムを導入することで、常時顔認証による在席・離席状況の可視化、並びに定期的な画面スクリーンショットの保存による業務内容の見える化を進め、適切な労務管理につなげています。また常時顔認証を用いた管理は、勤務姿の映像を管理者が確認する仕組みとは異なり、カメラで監視されているようなストレスをコミュニケーターに感じさせることなく、コールセンターと同じ緊張感で仕事に集中できる環境の実現をサポートしています。

さらに、情報漏洩のリスクを低減する「のぞき込み」や「なりすまし」の検出機能は、在宅コンタクトセンターに対して不安を感じていた顧客からの信頼獲得にも寄与しています。



ベルシステム 24 は、地理的な条件に縛られない働き方が広がることは、コールセンター事業における人材確保や事業拡大の点で大きな意味を持つとしており、在宅ブース数を現在の約 1,300 席から、将来的に 4,000 席まで拡大していくことを目標に掲げています。キヤノンITS もテレワークサポーターを通じて、この目標の実現へ向け、今後も支援していきます。

株式会社ベルシステム 24 第 1 ソリューション開発部 マネージャー 西村 直人氏からのコメント  
「テレワークサポーターの独自機能の信頼性によって、セキュリティを最優先に考えた当社の提案内容が評価され、営業力の強化にもつながっています。顧客側でコールセンターシステムを構築する際にも、当社をモデルケースとして推奨する例が出てきており、当社がシステム構築を請け負うといった新たなビジネスチャンスが生まれています」

コロナ禍を機に、働き方改革の施策の一つでもあるテレワークの導入を多くの企業が推進しています。テレワーク環境の構築では、情報漏洩防止、労務管理、プライバシーの保護などの課題を解決することが不可欠です。

今後もキャノン ITS は、テレワークサポーターをはじめとする IT ソリューションの提供を通じて、働きやすい在宅勤務環境の実現と適正な情報管理を支援するとともに、コールセンター業界などさまざまな市場におけるテレワークの拡大と事業の発展に貢献していきます。

- 
- 報道関係者のお問い合わせ先：企画本部 コミュニケーション推進部 コミュニケーション推進課 03-6701-3603 (直通)
  - 一般の方のお問い合わせ先：IT サービス営業本部 IT サービス営業部 03-6701-3560 (直通)
  - テレワークサポーターホームページ：[canon-its.co.jp/products/telework/](http://canon-its.co.jp/products/telework/)
  - ニュースリリースホームページ：[canon.jp/newsrelease/](http://canon.jp/newsrelease/)
  - 導入事例ページ：[canon-its.co.jp/case/detail/telework\\_01.html](http://canon-its.co.jp/case/detail/telework_01.html)
- 

## ■株式会社ベルシステム 24

会社名：株式会社ベルシステム 24

所在地：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

代表取締役 社長執行役員：野田 俊介

創業：1982 (昭和 57) 年 9 月 20 日

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/有料職業紹介および CRO 事業