

ブリッジサロン会場 質疑応答 ライブ視聴者・会場参加者からの質問

2025 年 2 月 15 日開催（6183）ベルシステム24ホールディングス

お時間によりお答えいただけなかったご質問へのご回答

従業員 33,000 名はパートも含まれますか？

- パート、アルバイトといった契約社員も含まれます。

障がい者雇用率を教えてください。

- 2023 年度は法定目標値 2.3%に対し、3.17%の実績となっております。

AI の発達により、従業員はどの位リストラできますか？

- 今後労働人口が減少していく想定に対して、アウトソーシングニーズが拡大するものと見ており、大きく従業員を減らすことは想定しておりません。

最近直接オペレーターと話したいのに、そこに行くまでに〇〇の場合は 1 を、△△の場合は 2 を、どちらでもない場合は 3 を、と何度も聞かれオペレーターにつながるまで 3 分位かかってしまい、イライラすることが多い。何とかならないのでしょうか。

- 今後、生成 AI による対応でこういったストレスが解消されるよう取り組んでおります。

早朝から深夜までの業務だと思いますが、人材の確保について教えてください。

受託は全国の各拠点で全て可能でしょうか。あるいは受託各社に応じて各地区のみで対応するのでしょうか？

- 当社全国各拠点で対応が可能です。

生成 AI がコールセンターでうまく機能するか見守りたい。もしうまくいったら利益率は高くなるのですか。

- より効率的なコンタクトセンター運営ができるようになるため、利益率も向上するものと考えております。

インバウンド向けのコールセンター業務はないのですか。海外進出がもう少し聞きたかった。

- インバウンド向けのコールセンターも運営しております。また、海外においては、今後成長が見込めるアセアン各国での展開を進めております。

売上収益の減少が続くのか？ 配当性向 50%は継続できるのか？

- アウトソーシングニーズは高まっており、基礎業務の売上収益が回復しております。基本的な配当方針は上場以来変更しておらず、引き続き配当性向 50%を目標としてまいります。

カスタマーハラスメントへの対応策、特にトラブルになった時に社員を守り、フォローする体制、また教育体制はどうなっているのか。

- カスタマーハラスメントから従業員を守るためには、早期にカスタマーハラスメントのリスクを発見することが重要であり、従業員からの相談や苦情等を受け付ける窓口を設置し、適切に運用しています。また、カスタマーハラスメントによる被害を防止し、また、早期・適切に対応するために、従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する基礎知識、発生時の対応方法等についての周知・啓発、教育を継続的に行っていきます。

人手不足の影響は？

- 当社においては、足元では大きな影響は出ておりません。むしろ今後の労働人口減少によって当社のビジネス領域である BPO ビジネスが拡大するものと見ております。