

慶應義塾大学ビジネス・スクール

株式会社ベルシステム 24

— 2004 年 —

5

会社概要

株式会社ベルシステム24は、転送電話を製造・販売していた(株)チェスコムの電話代行業務部門が分離独立した子会社として、1982（昭和57）年9月に発足した。社名の「ベルシステム」は電話を、「24」は24時間を意味している。

チェスコムの経営状況悪化に伴って、1986年(株)CSKグループからの資本参加を受けることになった。当時のベルシステム24は倒産の危機に瀕していた。会社再建のためにCSKから派遣された園山征夫氏（現代表取締役社長・CEO）が社長に就任したのは、1987年のことだった。

10

その後現在に至るまで増収増益基調を続けた。1994年には業界初の株式店頭公開に成功し、さらに1997年に東証2部上場、1999年には東証1部上場も果たした。2001年には「JMA総合マーケティング優秀賞」を受賞している。

15

現在のベルシステム24の業務内容は、コールセンターの構築や運営、販売促進活動の支援、Eコマースのサポート、電話調査などである。企業の業務委託（アウトソーシング）ニーズの拡大を吸収して飛躍し、ネット時代の陰の主役としての地位を築いてきた。2003年5月期の売上高（単体）は、前期比8.5%増の623億円、経常利益は同2.7%増の84億円となり、11期連続の増収増益増配で過去最高益を実現している（付属資料1）。

20

現在全国に31拠点のオフィスとコンタクトセンター（コールセンター）を有し、約2万名のコミュニケーター（契約社員の電話オペレーター）と約1,300人の正規社員を抱える（付属資料2）。

25

このケースはクラス討議の資料として作成されたものであり、経営管理に関する適切あるいは不適切な事例を示すことを意図したものではない。

当ケースは慶應義塾大学ビジネススクール山根 節教授の指導のもと、外村高御（M26期生）が公表資料および取材によって作成した。作成にあたっては、(株)ベルシステム24の好意的な協力を頂くとともに、園山征夫代表取締役会長兼社長・CEOにインタビューを行った。（2004年4月作成）

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、ケースの複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町2丁目1番1号、電話045-564-2444、e-mail case@kbs.keio.ac.jp）。また、ケースの注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/case/index.html>。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、本ケースのいかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またはいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送は、これを禁ずる。

30