

2024 年 11 月 13 日

各位

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス
スカパー J S A T株式会社

ベルシステム 24 とスカパー J S A T
スカパー・カスタマーリレーションズを合併会社化
生成 AI を活用したハイブリッド型のコンタクトセンターの早期実現を推進

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員 CEO：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）とスカパー J S A T株式会社（本社：東京都港区、代表取締役 執行役員社長 米倉 英一、以下：スカパー J S A T）は、スカパー J S A Tの 100%子会社で高品質なカスタマーセンター運営などを提供する株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役社長 新巻 康彦、以下：SPCC）を両社の合併会社とすることを決定しました。これにより、労働人口減少等による今後の 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に向け、生成 AI を活用したハイブリッド型コンタクトセンターの早期実現を共同で推進してまいります。

この決定に伴い、ベルシステム 24 は、SPCC の株式 51%を保有、子会社化することになります。

■合併会社化の目的

SPCC は、スカパー J S A Tが提供する有料多チャンネル放送「スカパー！」をはじめとする各種サービスのカスタマーセンター運営を通して、効率的かつ高い専門性を有するコンタクトセンター事業者として成長してきました。カスタマーサービスのグローバルな格付調査機関である HDI 調査の 3 部門において最高評価三つ星を獲得したほか、その他の評価機関から各種アワードを獲得する等、高品質のカスタマーサポートを実現しています。

ベルシステム 24 は、コンタクトセンター業界において 40 年以上の実績を持ち、2000 年から「スカパー！」の問い合わせ窓口業務を受託してまいりました。コンタクトセンター業務での連携を通じ、コロナ下の 2020 年には強固なセキュリティの在宅コールセンターシステムを共同開発するなど、スカパー J S A T、SPCC との関係を強化しております。

今回の合併会社化により、生成 AI 等新たな技術の活用を強力に推進し、生成 AI×ヒトによる革新的なハイブリッド型コンタクトセンター事業を早期に実現、SPCC を発展させることで、幅広い業界から選ばれる企業となることを目指します。

■今後の展望

＜ベルシステム 24＞

今後予想される人材不足や、個社での生成 AI 等での投資が難しい内製のコンタクトセンターにおいて、コスト削減と効率化を目的としたアウトソースや提携等といったニーズが拡大するものと見込んでおります。これらのニーズを、幅広く取り込んでいくことを目的のひとつとするとともに、「スカパー！」問い合わせ窓口を、生成 AI 等の新たな技術を活用した先進的なコンタクトセンターのモデルケースとすべく、強力に推進してまいります。

<スカパー J S A T>

今回の合併会社化で推進する DX により、お客様に提供するサービス品質の更なる向上を目指してまいります。同時に、「スカパー！」カスタマーセンターオペレーションのさらなる効率化を促進し、「スカパー！」放送サービスの収益性向上に寄与いたします。

SPCC の「スカパー！」カスタマーセンターでの改革実績、ベルシステム 24 の様々なメソッド、リソースを合わせることで、他にはないシナジーを創出し、飛躍的な生産性向上と高付加価値を必要とする幅広い企業ニーズに応えてまいります。

■SPCC の会社概要

(1) 商号	株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ https://www.spcc-sp.com/
(2) 所在地	東京都品川区上大崎 3 丁目 1 番 1 号
(3) 代表者の役職・氏名	代表取締役社長 新巻 康彦
(4) 事業内容	有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンター運営 他社カスタマーセンターの運営 カスタマーセンターに関わるコンサルティングおよび教育など
(5) 資本金	1 億円

■日 程

(1) 契 約 締 結 日	2024 年 11 月 12 日
(2) 株 式 譲 渡 実 行 日	2025 年 1 月 1 日

※株式譲渡実行につきましては、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号。その後の改正を含みます。）第 10 条第 2 項に基づく届け出に係る公正取引委員会審査の結果において、排除措置命令の発令等、株式取得の実行を妨げる要因が存在しないことが前提となります。

以 上

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。

■会社概要

・ベルシステム 24 について 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/>

1982 年に国内初の本格的な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ンタクトセンターを中心とした幅広いアウトソーシング事業を展開し、業界のスタンダードモデルを創出してきました。「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、さまざまなソリューションの開発・提供を通じ、当社のパーパスである「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」を実現してまいります。

・スカパー J S A T について 企業 URL : <https://www.skyperfectjsat.space/>

スカパー J S A T は、宇宙事業とメディア事業を両輪とする国内唯一の「宇宙実業社」です。35 年にわたり静止軌道衛星を保有・運用し、アジア最多 17 機の衛星を介して放送や移

動体向け通信、災害用バックアップ回線の提供、衛星データを活用したスペースインテリジェンス事業や Universal NTN (Non-Terrestrial Networks) など様々なビジネスを展開しています。メディア事業では、「スカパー！」などの放送・配信事業、光回線を経由した再送信サービスを提供する光アライアンス事業などを展開しています。また、開拓領域としてコネクテッド TV などにも新たに進出し、ビジネスの多角化を図っております。