

Best エフォートがコール & システムと株式交換し完全子会社化へ コールセンター管理システムを開発し、 転居コンシェルジェサービス『ラストワンマイル』事業を加速

株式会社 Best エフォート（本社:東京都豊島区、代表取締役社長:清水 望）は、株式交換による株式会社コール & システム（本社:福岡県福岡市、取締役会長 渡辺 誠、以下コール&システム）の完全子会社化を2018年9月6日（木）に発表しました。

今回の子会社化は、コール & システムの保有するシステムプラットフォームを活用した、コールセンターの情報を一元管理するシステムの開発を主な目的としています。当社は全国 6 拠点のコールセンター運営を行い、不動産会社や入退去時にニーズの高い商材を持つ企業との業務提携による BtoBtoC 事業『ラストワンマイル』を展開していますが、システム開発・導入により巨大な国内市場にリーチできる体制を整備し、更なる事業成長を見込んでいます。



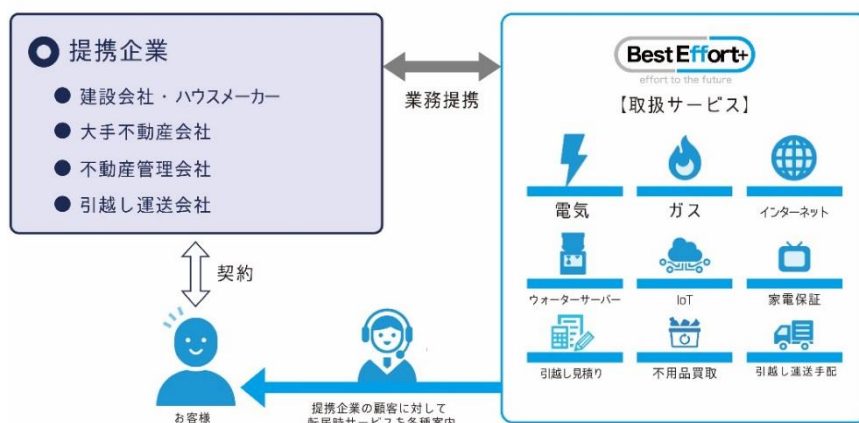
■ 転居コンシェルジェサービス『ラストワンマイル』にインバウンドコール（受信電話）対応が追加

『ラストワンマイル』は業務提携を結んだ不動産会社の顧客にオペレーターが架電し、ライフライン契約、インターネット回線契約、引っ越し運送手配、不用品買取など転居に関わるあらゆる手続きを案内するサービスです。煩雑な手続きを一括案内する事で顧客の利便を高め、また当社を核として不動産会社、運送会社などの各提携先企業に収益を分配することができます。

『ラストワンマイル』事業は 2018 年 2 月 1 日のサービス開始よりわずか半年で、提携先企業は約 300 社、顧客数は月間約 2 万件に上る成長をしています。また、すでに通信回線・新電力など自社ブランドのライフラインサービスも立ち上げています。今後さらに提携先・提供商材を増やし、顧客へのサービスを拡充していくにあたり、架電営業だけでなく顧客からの受電にも対応できる体制を整える必要がありました。受電対応は問い合わせしてくる不特定多数の対象者からのありとあらゆる要望に応えるため、オペレーターにも業務への深いスキルが求められる難しい業務です。

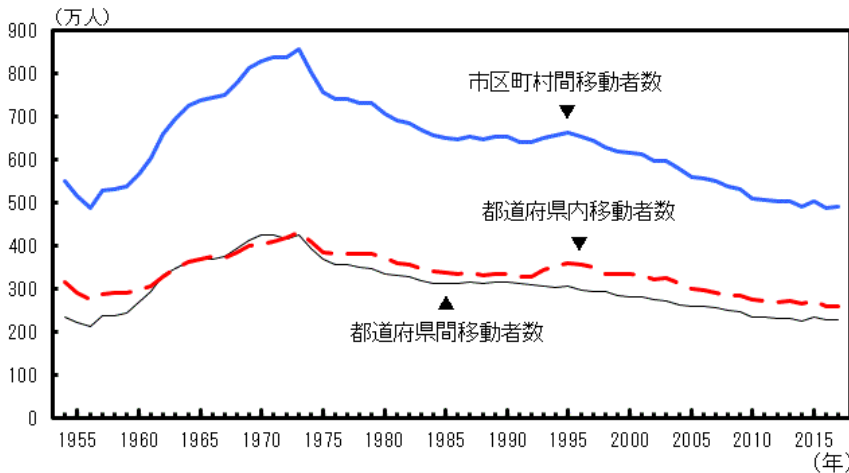
コール & システムは、全オペレーターが質の高い顧客対応を行いセンターの稼働効率を上げる、コールセンター特化型の管理システムを自社開発し保有しています。当社はコール & システムの子会社化により、本システムをベースに架電・受電の両方に対応できる、『ラストワンマイル』に最適化した自社システムを共同開発し、新生活市場におけるシェアを拡大します。

『ラストワンマイル』サービスフロー図



■ 引越し手続きのワンストップ化で「デジタル・ガバメント実行計画」に追随

図1 移動者数の推移（日本人移動者）（1954年～2017年）



総務省統計局が 2018 年 1 月 29 日に発表した「住民基本台帳人口移動報告 平成 29 年（2017 年）結果」によると、日本国内・日本人の市区町村間移動者数は 489 万 3581 人の巨大市場となります。

当社では今後も不動産業、家具・家電・内装・保険など転居時にニーズの高い商材を持つ企業との業務提携を拡大し、2020 年までに『ラストワンマイル』サービスの市場シェア 50%を目標とします。

日本政府が進めているデジタル・ガバメント実行計画（※）においても、大きな目標のひとつに「主要ライフイベント（転居、介護、死亡・相続）に関するワンストップ化の推進」が謳われています。当社は業界の枠を越え、転居・新生活に関わるありとあらゆる顧客要望にワンストップで応えるビジネスモデルをいち早く確立し、時代のニーズに寄り添うサービスの提供に尽力していきます。

※利用者の利便性を重視し、政府・地方・民間すべての手続きを電子化する計画

【株式会社 Best エフォート 概要】

法人名：株式会社 Best エフォート
 代表：清水 望
 本社：東京都豊島区東池袋 4 丁目 21-1 アウルタワー 3F
 電話：03-5657-4422
 設立：2012 年 6 月 4 日
 資本金：60,000,000 円
 ホームページ：<https://bestgrp.co.jp/>
 従業員数：350 名(平成 30 年 5 月現在)
 事業内容：ライフライン・IT サービス・IoT・インフラをワンストップで提供するラストワンマイル事業
 ・業務提携先顧客へのラストワンマイル案内サービス
 ・法人顧客向けラストワンマイル案内サービス
 ・地域特化型ラストワンマイル案内サービス
 空室対策コンサルティング（シェアード型インターネット、Wi-Fi を利用したマンション IoT 化）
 提携企業からの業務受託サービス

サービスサイト：

- Best 光 <https://best-hikari.co.jp/>
- IoT マンション <https://best-iot.jp/>
- 89ERS 光 <https://89ers-hikari.com/>
- ベイシア光 <https://beisiadenki.jp/hikari/>
- 全国住宅電気 <https://takuden.com/>

【株式会社コール&システム 概要】

法人名： 株式会社コール&システム
会 長： 渡辺 誠
本 社： 福岡県福岡市博多区博多駅東 2 丁目 8 番 27 号 博多駅東パネスビル 2 階
電 話： 092-433-2620
設 立： 2010 年 9 月 8 日
資本金： 31,653,082 円
ホームページ： <https://www.call-system.jp/>
従業員数： 106 名（パート・アルバイト含む）
事業内容：

- ・コンサル専門のコールセンター業、ソフトウェア業
- ・コンピューターソフトウェア・ハードウェア情報通信ネットワークシステム及びその周辺機器の企画・開発・製造
- ・保守・運用・販売・賃貸・リース及びコンサルティング業
- ・インターネットを利用した通信販売及び各種情報の提供
- ・DTP 事業
- ・システムエンジニアリングサービス事業
- ・人材派遣サービス事業

本リリースに関するお問合せ

Best エフォート 社長室 担当: 中村

TEL: 03-5657-4422 お問い合わせフォーム <https://bestgrp.co.jp/contact>