

致各位媒體朋友

2022 年 11 月 24 日

BELLSYSTEM24, Inc.

碩網資訊股份有限公司

TechMatrix Corporation

BELLSYSTEM24、INTUMIT、TechMatrix 攜手合作 運用「CRM Next」為台灣市場提供客戶洞察分析行銷服務

~ 利用顧客洞察資訊，一站式實現個人化行銷與服務體驗 ~

在日本及海外開展客服中心外包事業的 BELLSYSTEM24, Inc (公司名：日商鈴華股份有限公司；公司總部：東京都港區；社長：野田俊介，以下簡稱 BELLSYSTEM24)，攜手深耕對話式人工智慧技術 20 餘年的 INTUMIT, INC. (公司名：碩網資訊股份有限公司；日本名：インツミット株式会社；公司總部：台灣新北市；總經理：邱仁鈿，以下簡稱 INTUMIT)，以及客戶服務中心專屬的 CRM 與 FAQ 系統領導者 TECHMATRIX CORPORATION (公司總部：東京都港區；董事長兼總經理：由利孝，以下簡稱 TechMatrix)，三家公司共同開發全新的顧客資料洞察分析服務「CRM Next」(以下簡稱「CRM Next」)，並由 BELLSYSTEM24 結合其客戶服務中心委外服務，正式面向台灣市場開始推廣。

客戶服務中心長期服務終端消費者，累積了龐大的對話式顧客互動資料，透過有效的挖掘與分析，「CRM Next」可以準確地判斷每位顧客的行為與喜好，進而為每位顧客提供最適切的一對一個人化服務體驗，從而提高客戶滿意度和忠誠度，與僅僅使用傳統的客戶屬性（如性別、年齡...等）來規劃行銷活動相比，將能夠有效地提高行銷活動的精準性，進而提升顧客生命週期價值（Customer Life Time Value）。

*：顧客生命週期價值（Customer Life Time Value）：顧客在一生中投入產品或服務的花費總額。



■背景 / 目的

過去，行銷與客服通常屬於企業的不同部門職掌，而行銷部門在未能隨時掌握顧客服務互動的資訊下，僅能透過傳統年齡、性別或消費紀錄等一般客戶屬性來設定行銷活動，但其有效性難以大幅提升。另外，受近年新冠疫情的影響，消費者的購買行為模式有了顯著的轉變，企業迫切地需要創新的方法，以便更即時、更深入地了解終端顧客的需求。從而建立新的行銷方法，以實現更有效地一對一個人化行銷。

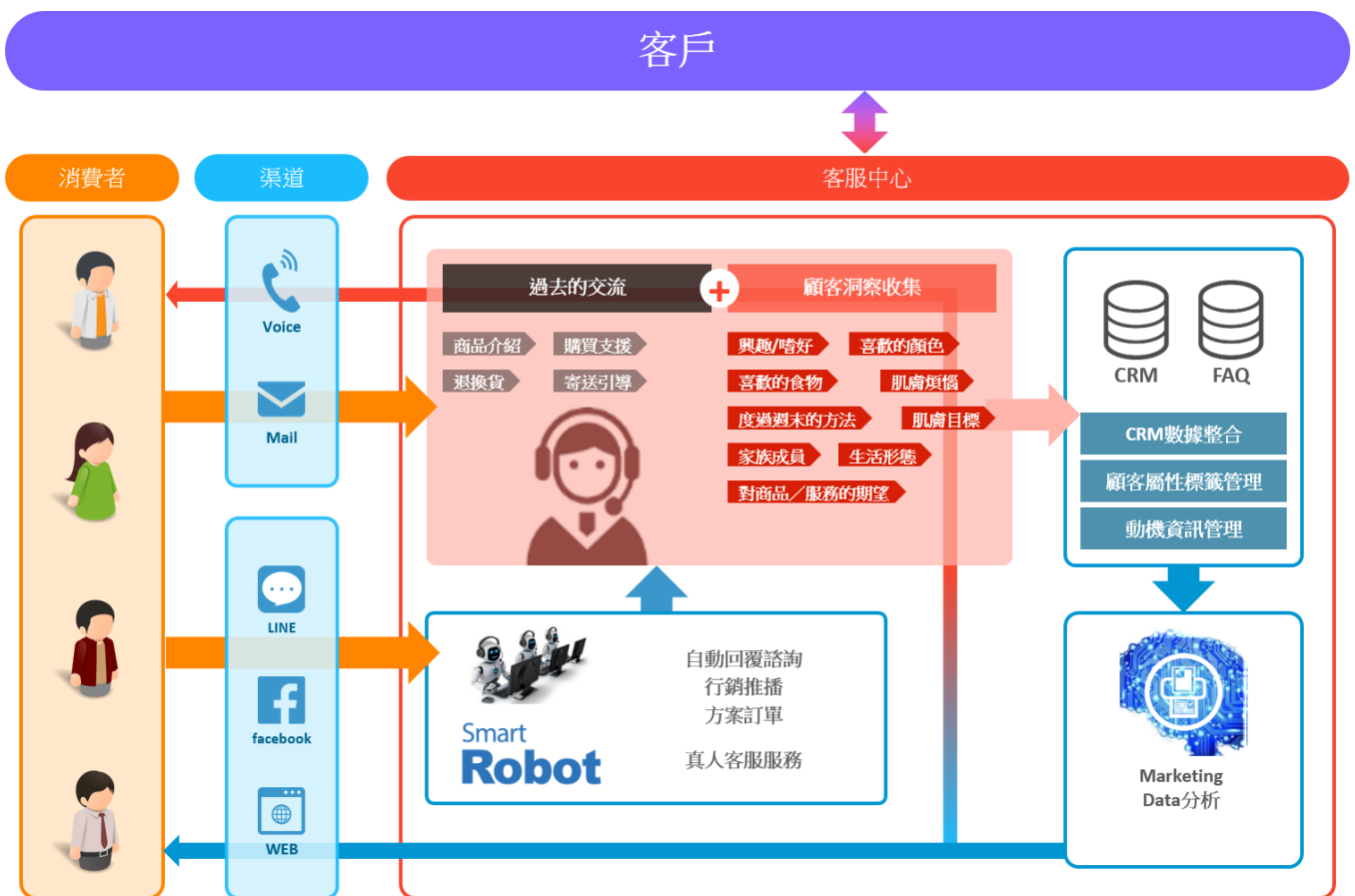
為了解決這些問題，BELLSYSTEM24、INTUMIT、TechMatrix 三家企業將由客服中心出發，開發了嶄新的行銷服務「CRM Next」，透過社群網站、聊天軟體、電話等多種渠道與終端消費者互動，可以廣泛且深入的收集顧客洞察資料，並透過進一步分析顧客洞察資料來規劃行銷的內容與目標受眾，提升個人化推播行銷內容的精確性。

BELLSYSTEM24 在日本累積了超過千家客戶的客戶服務中心委外運營經驗，在 2020 年正式成立台灣分公司（日商鈴華股份有限公司），開始積極研究本土市場的特性並提供本土企業客服委外服務；INTUMIT 深耕對話式

人工智慧技術超過 20 年，在企業對話式人工智慧服務與智能客服市場居於領先的地位；TechMatrix 提供客服中心專屬的 CRM 與 FAQ 系統，可以有效集中管理和分析終端消費者互動資料。這次結合三家業者的優勢，全新的客戶服務中心解決方案「CRM Next」應運而生，將能協助企業結合行銷與客服，實現新一代的全方位對話式商務行銷。

■服務概要

BELLSYSTEM24 與 INTUMIT、TechMatrix 合作開發的「CRM Next」，未來將由 BELLSYSTEM24 結合其客戶服務委外業務進行推廣，並提供具體導入實施與相關流程規劃服務。本服務透過與顧客的互動對話，將能有效蒐集該顧客的興趣偏好、家庭成員、以及習慣如何度過周末假日等基本屬性，進而形成一個擁有第一手客戶洞察情報的客戶資料平台 (Customer Data Platform)。後續可供行銷部門規劃推廣活動與目標受眾，透過利用 LINE、Facebook 等互動渠道，精準地推送活動通知或優惠券等，實現真正符合客戶喜好的一對一個人化行銷。



■未來展望

透過整合三家公司的技術和服務優勢，「CRM Next」初步目標是到 2024 年以前，在台灣市場累積為 50 家品牌客戶提供服務。未來我們將以客戶服務中心出發，進一步將相關服務延伸到所有可能的客戶接觸點 (Customer Touchpoint)，進而掌握更多第一手消費者互動情報與洞察資料，以創造更多嶄新的可能商機，並推展到包含日本的其他亞洲國家。

關於 BELLSYSTEM24 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

關於日商鈴華股份有限公司 企業 URL : <https://www.bell24-linghua.com/tw/>

BELLSYSTEM24 在日本全國擁有超過 3 萬名員工，自 1982 年開始日本首個全面的客戶服務中心委外業務，作為企業與消費者之間的聯絡橋樑，提供各種優質服務。根據 BELLSYSTEM24 『中期經營計劃 2022』，在既有主要業務下於 2020 年將在宅客服中心擴大到 4000 席次，並且積極推動包含數據活用在內的數位轉型服務，持續加強異業合作戰略結盟。

作為客戶服務行業之領導者，BELLSYSTEM24 未來將結合「人」與「科技」的力量，持續開發和提供各種創新解決方案，實現本公司「以創新和溝通實現支持社會繁榮」的使命。

關於 INTUMIT 企業 URL : https://www.intumit.com/home_zh/

碩網資訊 (TPEX:7547) 成立於 1999 年，碩網資訊專注深耕對話式人工智慧技術，基於先進的對話式 AI 技術和豐富的數位轉型服務經驗，碩網持續協助企業強化顧客互動或提升員工生產力，在亞洲市場已協助 600 多家客戶運用對話式 AI 進行數位轉型，並積極擁抱全球雲端生態系統，將對話式人工智能服務拓展至國際市場。目前碩網資訊在東京、北京、西雅圖設有據點，2021 年 2 月，碩網資訊在台灣順利登錄興櫃市場，目前正通過與全球夥伴的合作拓展國際市場並追求永續成長。

關於 TechMatrix 企業 URL : <https://www.techmatrix.co.jp/index.html>

TechMatrix (TSE:3762) 是一家 IT 解決方案廠商，協助企業客戶轉變商業模式並增強競爭力。主要提供 3 類型業務，包括提供尖端 IT 基礎設施技術整合“IT 基礎設施業務”，以及以創建連接患者和醫生、家庭和社區的醫療環境為目標的“醫療系統業務”，以及名為“FastSeries”的客戶服務中心 CRM/FAQ 應用服務業務，在日本市場擁有日本領先的用戶數。有關 FastSeries 的詳細資訊，請參考⇒ <https://fastseries.jp/product/crm/fasthelp5/>

關於本案的聯絡洽詢

BELLSYSTEM24 股份有限公司 宣傳 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199