

News Release

2023 年 10 月 4 日

広島市に中国・四国エリア初の BPO 拠点を新設し国内 16 カ所に拡大

全国 1,600 席の規模で、顧客企業等のニーズに迅速かつ効率的に対応

大日本印刷株式会社（DNP）と株式会社 DNP コアライズ*1 は、企業等の顧客とのコンタクト業務やバックオフィス業務など幅広い業務を代行する BPO（Business Process Outsourcing）事業*2 の体制強化の一環で、広島県広島市に新たな BPO 運用拠点を 2023 年 10 月 2 日（月）に開設しました。この「広島コンタクトセンター」は、マーケティング関連の技術的なサポートや、企業側から見込み顧客にアプローチするセールスアウトバウンドをはじめとするコンタクト業務など、高度なオペレータースキルが必要な業務を中心に運用する予定です。この中国・四国エリア初の拠点によって、DNP の BPO 事業は、運用中の国内 15 カ所*3 と合わせて、16 拠点・1,600 席*4 の規模で運用することとなりました。



新設した広島市の BPO 拠点の外観



10 月 2 日に行った開所セレモニーの様子

BPO 拠点拡充の背景

DNP の BPO 事業に対して、西日本エリアの企業・団体等からの需要が拡大しており、こうしたニーズにきめ細かく対応し、より迅速かつ効率的なサービスを提供するため、今回「広島コンタクトセンター」を開設しました。これによって、国内全体の需要への対応力を強化するとともに、自然災害や通信障害などのリスクも分散することで、事業継続計画（BCP）対策として一層強固な体制を確立します。

DNP の BPO サービスの特長

- DNP の BPO 拠点 では、多様な業界の顧客に対応するカスタマーセンターや通信販売等の注文受付センター、申請業務等のバックオフィスと連携したアウトバウンド（発信）など、幅広い業務を運営しています。電話・メール・チャット・SNS 等のコミュニケーションチャンネルを活用するとともに、音声認識や自動応答システム、AI チャットボットなどの最新技術も活用し、効率的で顧客満足度の高いサービスを提供しています。
- 企業等の顧客とのコンタクト業務や、バックオフィス業務、通知物の発送業務などを組み合わせることで、より幅広い BPO 業務に対応するとともに、より自由度が高い柔軟な運用を実現しています。
- 高い情報セキュリティ機能を備えた DNP 独自の進捗管理やワークフローのシステムによって、業務処理の確実性を高めています。

今後の展開

DNP と DNP コアライズは、今回の西日本エリアの BPO 事業の体制強化によって、国内全てのエリアからの需要をカバーしていきます。また、最新技術を活用した効率的かつ満足度の高いサービスの提供に努め、より幅広い業務に柔軟に対応できる体制構築を推進し、BPO 事業をさらに拡大していきます。

*1 DNP コアライズについて → <https://www.dnp-coarise.co.jp/index.html>

*2 DNP のコンタクトセンターサービスについて →
https://www.dnp.co.jp/biz/solution/products/detail/1189607_1567.html

*3 DNP の既存の BPO 拠点 15 カ所：北海道（札幌）、宮城県（仙台）、埼玉県（蕨）、東京都（神谷・榎町・高島平・高田）、千葉県（幕張）、愛知県（名古屋）、奈良県（奈良）、大阪府（なんば・高槻）、福岡県（福岡・黒崎）、沖縄県（宜野湾）

*4 コンタクト業務における席数

※記載されている会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

※記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがありますので、あらかじめご了承ください。

共に、進む。

お客さまから信頼され、必要とされる企業として、共に成長を続けていきます。
人々のより快適な暮らしに向けて、共により良い未来社会の実現に貢献していきます。



声に応える。
共に進む。