



2026 年 9 月 7 日

NEWS RELEASE

会 社 名 株 式 会 社 ピ ア ズ
代 表 者 名 代表取締役社長 桑野 隆司
(コード番号：7066 東証グロース)
問 合 せ 先 取締役管理部部长 栗田 智代
(TEL. 03-6811-2211)

ピアズ、NTT ドコモと連携し、「ドコモ光」のアウトバウンドテレマーケティング施策を開始

～アウトバウンド BPO 領域への本格展開～

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下「ピアズ」）は、株式会社 NTT ドコモ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：前田義晃、以下「ドコモ」）と連携し、光ブロードバンドサービス領域におけるアウトバウンドテレマーケティング施策の運営を開始することをお知らせいたします。

ピアズは、これまでドコモショップ・オンライン接客・非店頭チャネル等で蓄積してきた販売支援ノウハウを活かし、単なる架電業務の受託にとどまらず、スクリプト設計、人材育成、実績管理、運用改善までを一気通貫で担う BPO パートナーとして、本アウトバウンドテレマーケティング施策を推進してまいります。

■ 本件の背景・ポイント

近年、企業の営業・顧客接点においては、顧客ニーズの多様化やコミュニケーション手段の変化を背景に、限られた顧客接点をより効果的な提案機会につなげるための、質の高いコミュニケーションや顧客ごとの利用状況や潜在ニーズに応じた最適な提案が求められています。

特に、アウトバウンドテレマーケティングにおいては、単に架電数を拡大するだけでなく、限られた接触機会をいかに価値ある対話へ転換し、成約率と顧客体験の双方を同時に向上させる運営体制が求められています。

ピアズは、年間 60 万件を超えるサービス提案実績を有するオンラインセンター運営や、光回線・新電力等におけるコンタクトセンター支援、店頭支援を通じて、提案品質の標準化と継続的な運用改善のノウハウを蓄積してまいりました。本取り組みでは、これまで培った知見を活かしながら、ドコモ光領域における販売拡大に貢献してまいります。

■ 取り組みの詳細

共同推進の内容また、本取り組みを通じて得られる知見やノウハウを蓄積し、今後のアウトバウンド BPO 事業の拡大につなげてまいります。

本取り組みでは、ドコモ光のアウトバウンドテレマーケティング施策における運用体制を構築し、架電、応対、提案、申込受付、応対ログ作成、再架電管理までを一連の業務プロセスとして設計します。SV による品質管理および実

績管理を通じて、安定的かつ高品質な運用を実現するとともに、ピアズがこれまで通信・店舗・オンライン接客領域で培ってきた販売戦略立案、人材育成、実行支援、運用改善のノウハウを活かし、運営体制構築、スクリプト設計、分析レポート作成、改善提案までを一気通貫で推進します。

また、ピアズがこれまで光回線等の販売支援を通じて培ってきたノウハウを活用し、顧客の理解度やニーズを踏まえたスクリプト設計や提案品質の向上など、継続的な運用改善に取り組んでまいります。

ピアズの強みである現場に根差したオペレーション設計と伴走型支援を通じて、販売拡大だけでなく顧客体験の向上と LTV 向上の両立を実現するとともに、本取り組みを起点としてアウトバウンド BPO 領域における知見と実績を蓄積し、今後の事業拡大につなげてまいります。

■ 今後の展望

今後は、ドコモ光のアウトバウンドテレマーケティング施策の運用を通じて、架電効率、提案受諾率、成約率、クロスセル率等の各指標を継続的に分析し、運用プロセスの改善・高度化に取り組んでまいります。また、本取り組みを通じて得られる知見やノウハウを蓄積し、今後のアウトバウンド BPO 事業の拡大につなげてまいります。

さらに、ピアズでは、特定のサービスや事業領域に限定することなく、当社のオンライン接客支援システム「bellFace」をはじめとするデジタルソリューションの活用・連携を検討し、オンラインとアウトバウンドを組み合わせた新たな顧客接点の創出や、より効果的な営業・顧客対応モデルの構築を推進してまいります。

本件は、ピアズにとってアウトバウンドテレマーケティング領域への本格参入となる施策であり、当社が中期的に注力するアウトバウンド BPO 領域全体における初の取り組みとして、今後の BPO 事業拡大に向けた重要な実績となるものと考えております。

ピアズグループは、「NEW NORMAL ACCELERATION」をパーパスに掲げ、営業・顧客接点領域におけるデジタルトランスフォーメーション支援および現場に根ざした生成 AI 活用モデルの構築等を通じて、あらゆる産業のコミュニケーションの最適化を目指してまいります。

なお、本件が当社の業績に与える影響につきましては、軽微であると見込んでおります。

【会社概要】

会社名：株式会社ピアズ

所在地：東京都港区港南 2 丁目 1 6 - 4 品川グランドセントラルタワー 15F

代表者：代表取締役社長 桑野 隆司

設立：2005 年 1 月

資本金：50 百万円

URL：<https://peers.jp/>

【会社概要】

会社名：株式会社 NTT ドコモ

所在地：東京都千代田区永田町 2 丁目 11 番 1 号 山王パークタワー

代表者：代表取締役社長 前田 義晃

営業開始日：1992 年 7 月 1 日

資本金：949,680 百万円

URL : <https://www.docomo.ne.jp/>

【お問い合わせ先】

株式会社ピアズ IR/広報担当

お問い合わせメール : ir@peers.jp

お問い合わせフォーム : <https://peers.jp/ir/contact>

以 上