

“日本発の AI コンタクトセンターシステム”を世界へ ビーウィズ、クラウド PBX「Omnia LINK」の ASEAN 展開始動

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：飯島 健二、東証プライム市場：証券コード 9216、以下「ビーウィズ」）は、マレーシアを ASEAN 展開の起点と位置づけ、25 年以上にわたり培ってきたコンタクトセンター運営ノウハウを活かし AI を搭載した自社開発クラウド PBX 「Omnia LINK（オムニアリンク）」を軸とした海外事業を始動します。



■ “日本発の AI コンタクトセンターシステム”を ASEAN へ

ビーウィズは、25 年以上にわたりコンタクトセンター・BPO 事業を運営する中で、応対品質を維持しながら、限られた管理者でより多くのオペレーターを運営できる体制づくりを進めてきました。その過程で蓄積してきた業務品質管理や改善サイクルのノウハウを凝縮し開発したのが、クラウド PBX 「Omnia LINK」です。

その代表的な機能の一つに「シートマップ」があります。シートマップは、1 人のスーパーバイザーが多くのオペレーターの応対状況や正確性をリアルタイムで把握できる仕組みで、製造業の“見える化”の発想をサービス現場に応用しています。人の経験や巡回に頼っていた品質管理をテクノロジーで可視化することで、改善活動を継続的に回せる運営基盤として、現在では国内 100 社以上に導入されています。

AI やチャネル多様化が進む中、優秀な人材を多く揃えるだけでは差別化が難しくなっています。高品質な運営そのものが競争力となり、その品質を再現可能にする仕組みへの需要が高まってきました。

現場で磨かれた Omnia LINK が持つ本質は、プロダクトではなく「品質を再現する仕組み」そのものです。この仕組みをそのまま ASEAN 市場へ届けることが、海外展開におけるコア戦略です。

■ 国内市場の構造変化と海外展開

日本では少子高齢化に伴う労働力人口の減少を背景に、人手に依存した労働集約型ビジネスモデルの見直しが求められています。ビーウィズはこの課題に、Omnia LINKの外販拡大という形で応えてきました。運営ノウハウをシステムへ反映することで業務品質や改善運用の再現性を高め、労働集約型モデルからテクノロジーと人の力を組み合わせた持続可能な運営モデルへの転換を進めています。

特に Omnia LINK のプロダクト事業においては、国内市場だけでなく海外市場への展開が中長期的な成長の鍵となっています。日本で培った運営ノウハウや改善文化を組み合わせた、日本品質の AI コンタクトセンターシステムを海外へ展開することで、プロダクト事業のさらなる拡大を目指します。

今回のマレーシア進出は、その取り組みの第一歩となります。

■ マレーシア展開：市場環境と推進体制

マレーシアは、多民族・多言語環境を背景に、ASEAN 地域におけるコンタクトセンター集積地として成長を続けています。人口約 3,000 万人に対し約 30 万席規模の市場を有し、人口比では日本の約 2 倍の集積度を持ちます。英語対応人材が豊富なおうえ、オフショア需要の拡大や行政主導による IT 化・クラウド化も進んでおり、高品質な顧客接点運営への需要拡大が見込まれる状況です。

一方、現地市場におけるコンタクトセンター向けソリューションは、大規模向けの高価格帯と小規模向けの低価格帯に二極化しており、中規模向け市場には構造的な空白が存在しています。Omnia LINK はこの領域に対応するソリューションとして、マレーシアを ASEAN 展開の起点と位置づけました。

この ASEAN 展開を加速する手段として、ビーウィズは、マレーシアの AI・コンタクトセンター関連企業である Radiant Communication Sdn. Bhd. (以下「Radiant 社」) の株式 85% を取得し、同社を連結子会社化しました。1997 年創業の同社は、現地における豊富な顧客基盤とコンタクトセンター構築ノウハウを持ち、自社開発 AI エージェントソリューション「KeyAI」も展開しています。

今回の子会社化により、現地顧客基盤・コンタクトセンター構築ノウハウ・AI 開発力を組み合わせ、Omnia LINK の AI 機能強化に取り組めます。

■ 今後の展望

今後は Omnia LINK を軸に、ソフトウェア・ネットワーク・人的サービスを連動させながら、コンタクトセンター・BPO 領域における提供価値のさらなる拡張を進めます。マレーシアを起点に段階的に周辺国へと展開を広げ、自社プロダクトと日本で培った知見・ASEAN で蓄積する多言語・AI 活用のノウハウを融合させながら、ASEAN 全域での成長を着実に実現してまいります。

Radiant Communication Sdn. Bhd. 会社概要

会社名 : Radiant Communication Sdn. Bhd.
所在地 : Level 11, Menara Symphony, No. 5, Jalan Prof. Khoo Kay Kim, Seksyen 13, 46200 Petaling Jaya, Selangor, Malaysia
設立 : 1997年
事業内容 : コンタクトセンター関連ソリューションの提供、電話設備・ネットワーク機器の構築・保守、AI エージェントソリューション「KeyAI」および CRM の開発・提供
U R L : <https://www.radiantcomm.com/>

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

ビーウィズは、20年以上にわたるコンタクトセンター運用の実績と知見を活かし、お客様に最適なサービスを提供しています。自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等の AI を活用した最新システムとオペレーションの実務経験を基に、戦略提案にとどまらない具体的かつ実践的なソリューションを提供します。これにより、企業の DX 推進を支援するコンサルティングサービスから、システム導入、オペレーション運営まで、現場に根付いたサポートを行っています。これまでの経験に裏打ちされた洞察と高い専門性を基に、ビーウィズはお客様と価値を共創し、社会に貢献し続けます。

会社名 : ビーウィズ株式会社
所在地 : 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F
設立 : 2000年5月12日
代表者 : 代表取締役社長 飯島 健二
事業内容 : 自社開発のクラウド PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売
U R L : <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部
担当 宮本・忍田(おしだ)

Tel: 03-5908-3121
E-mail: PR@bewith.net