



(2025年1月)



# 親愛なる皆様へ

親愛なる皆様へ、  
BSVとBSVの人間は、「コンタクトセンター」及びBPOサービスを提供する企業として、常に革新と改善を追求し、持続的な価値創造が不可欠であると認識しております。毎年過ぎ去っていく中で、弊社はサービスの質を最大限に高めるべく、学び、研鑽を重ね、積極的に変化を続けております。その実現のため、日々、弊社の事業を支える皆様が、より一層成長し、進化していく姿を拝見できることを願っております。

困難と挑戦に満ちた2024年を乗り越え、BSVの社員一同は、2025年の新たな計画と目標に向けて、エネルギーを蓄え、邁進しております。昨年一年間の皆様の努力に心より敬意を表するとともに、2025年、そしてその先の未来においても、皆様の素晴らしい情熱が引き継がれていくことを期待しております。

皆様一人ひとりの若さと個性を存分に発揮してください。それが、輝かしく、多様性に満ちた新年の創造に繋がると信じております。  
新年明けましておめでとうございます！

## VALUES

**DIALOGUE**  
対話の力

**CREATIVITY**  
独創性

**DIVERSITY**  
多様性

**PARTNERS IN  
SUCCESS**  
豊かさの共創

**CO-CREATING  
PROSPERITY**  
成功への伴走

# 目次

2024年の黄金の表 .....	04
ルックバック2024年.....	11
社長のメッセージ.....	21
BSVに関する数字 .....	23





# 2024年の黄金の表



# 優秀社員表彰

## KHU VỰC MIỀN BẮC



**HOÀNG THỊ HƯƠNG GIANG**  
TRỢ LÝ TỔNG GIÁM ĐỐC



**NGUYỄN ĐỖ THIÊN HẢI**  
TRƯỞNG NHÓM C&B



**ĐÀO XUÂN CHÂU**  
NHÂN VIÊN NETWORK



**NHỮ THỊ THUYẾT**  
TRƯỞNG NHÓM TUYỂN DỤNG



**NGUYỄN TUẤN ANH**  
TRƯỞNG NHÓM DỰ ÁN UOB HN



**TRẦN THỊ THẢO**  
TRAINER DỰ ÁN PVI-ASAHI



**HỒ VĂN TOÀN**  
TELESALE DỰ ÁN UOB HN



**BÙI VIỆT HẢI**  
TELESALE DỰ ÁN UOB HN



**NGUYỄN THU TRANG**  
AGENT DỰ ÁN TP BANK



**NGÔ TRUNG HIẾU**  
AGENT DỰ ÁN TP BANK



**HOÀNG PHƯƠNG ANH**  
AGENT DỰ ÁN TP BANK



**NGUYỄN THỊ NGÂN**  
AGENT DỰ ÁN WOORI BANK



**NGUYỄN THỊ HUYỀN**  
AGENT DỰ ÁN PVI-ASAHI HN



**THÂN THỊ MƠ**  
AGENT DỰ ÁN PVI-ASAHI HN



**NGUYỄN HOÀNG ANH VŨ**  
AGENT DỰ ÁN K+



**TRỊNH THỊ TÌNH**  
AGENT D.A TECHCOMBANK



**LƯU THỊ HỒNG HẠNH**  
**CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ**



**TẠ THANH THỦY**  
**TRƯỞNG CA**



**NGUYỄN THÚY NHUNG**  
**TRƯỞNG NHÓM**



**NGUYỄN THỊ HOÀN**  
**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**NGUYỄN THỊ NHUNG**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**PHẠM THỊ THOÀ**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**ĐẶNG THỊ DUNG**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**DƯƠNG THỊ DIỄM**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**THẠCH THỊ LÝ**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**PHẠM THỊ VÂN ANH**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**LÝ THỊ NỐI**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**BÙI VĂN MINH**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**HOÀNG VĂN LINH**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**TRƯƠNG THỊ THANH NGA**  
**CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ**



**HOÀNG ANH TÚ**  
**TRƯỞNG CA**



**LÊ NHƯ QUỲNH**  
**NHÂN VIÊN CSKH**



**VŨ MINH VƯƠNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ HẢI YẾN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**BÙI THỊ HỒNG SÂM**  
NHÂN VIÊN CSKH



**ĐINH THỊ LOAN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**BÙI VĂN THUẦN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**PHẠM THỊ HẰNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ THU**  
NHÂN VIÊN CSKH



**LÊ THỊ THANH HẢO**  
NHÂN VIÊN CSKH



**VŨ HỒNG NHUNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN HOÀNG BẢO LINH**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ NGÁT**  
SV DỰ ÁN PMJ



**NGUYỄN THỊ HẰNG**  
AGENT DỰ ÁN SSS



**PHẠM MINH ĐĂNG**  
AGENT DỰ ÁN HTH



**NGUYỄN THỊ HẢI YẾN**  
AGENT DỰ ÁN RAKUMA

## KHU VỰC MIỀN NAM



**HỒ THỊ CAM LAI**  
GROUP MANAGER



**NGUYỄN TRANG TẤN TÀI**  
CHUYÊN VIÊN PHÁT TRIỂN KD



**NGUYỄN HOÀI PHƯƠNG**  
NHÂN VIÊN PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ



**NGUYỄN THỊ THÙY GIANG**  
QA DỰ ÁN SHOPEE



**HUỖNH LÝ QUANG SANG**  
TEAMLEADER DỰ ÁN UOB  
HCM



**VÕ THỊ KIM ANH**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**LÊ THỊ NGỌC TRÂM**  
NHÂN VIÊN CSKH



**LÊ THỊ NGỌC HUYỀN**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**NGUYỄN ANH TUẤN**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**NGUYỄN THỊ TUYẾT NHUNG**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**NGUYỄN THỊ MINH THƯ**  
AGENT DỰ ÁN SHOPEE



**NGUYỄN HUY VÀNG**  
AGENT DỰ ÁN SHOPEE HK



**HUỖNH PHẠM TỐ QUYÊN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ TUYẾT HỒNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**TRƯƠNG NGUYỄN BẢO TRÂN**  
AGENT DỰ ÁN UOB HCM



**LÊ XUÂN CHI**  
AGENT DỰ ÁN UOB HCM





**HẠM MINH PHI**  
AGENT DỰ ÁN UOB HCM



**TRẦN DUY TÂN**  
TRƯỞNG CA



**LÝ THU NGÂN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**LƯU NGỌC THẢO**  
NHÂN VIÊN CSKH



**ĐẶNG THỊ THÙY LINH**  
TEAMLEADER DỰ ÁN UOB  
HCM



**DƯƠNG THỊ VỮNG**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**LÂM THỊ MINH TRANG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ ÁI DUNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**LƯƠNG THỊ THANH HOA**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**HÀ GIA KIẾT**  
AGENT DỰ ÁN VIETJET AIR



**ĐẶNG THỊ KIM KHUYẾN**  
AGENT DỰ ÁN VINAPHONE HCM

## **KHU VỰC ĐÀ NẴNG**



**LÊ THỊ THANH THẢO**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ DUYÊN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**PHẠM THỊ ANH PHƯƠNG**  
NHÂN VIÊN CSKH



**NGUYỄN THỊ TUẤN ANH**  
CHUYÊN VIÊN NHÂN SỰ



**TRẦN THỊ DIỄM NHƠN**  
NHÂN VIÊN CSKH



**VÕ ĐẶNG THANH THẢO**  
NHÂN VIÊN CSKH



**LÊ NGỌC ÁNH**  
NHÂN VIÊN CSKH

## 優秀運用管理表彰



**ĐỖ THỊ MINH TÂN**  
QUẢN LÝ DỰ ÁN TRIPLE-S



**TRẦN THỊ VÂN**  
QUẢN LÝ DỰ ÁN SSS, CTCT-  
CSC SQUARE ENIX, BAT



**NGUYỄN THỊ NHÂN**  
QUẢN LÝ DỰ ÁN TOSHIBA,  
MITSUBITSHI,  
GALAXY JOY, MIDEA, CPFOOD

## 最後に、優秀プロジ ェクトチーム表彰

**SOUTHERN CRM BUSINESS DIVISION  
(CRM BUSINESS UNIT)**

**HANOI CENTER  
(TELECOMMUNICATION BUSINESS DIVISION)**

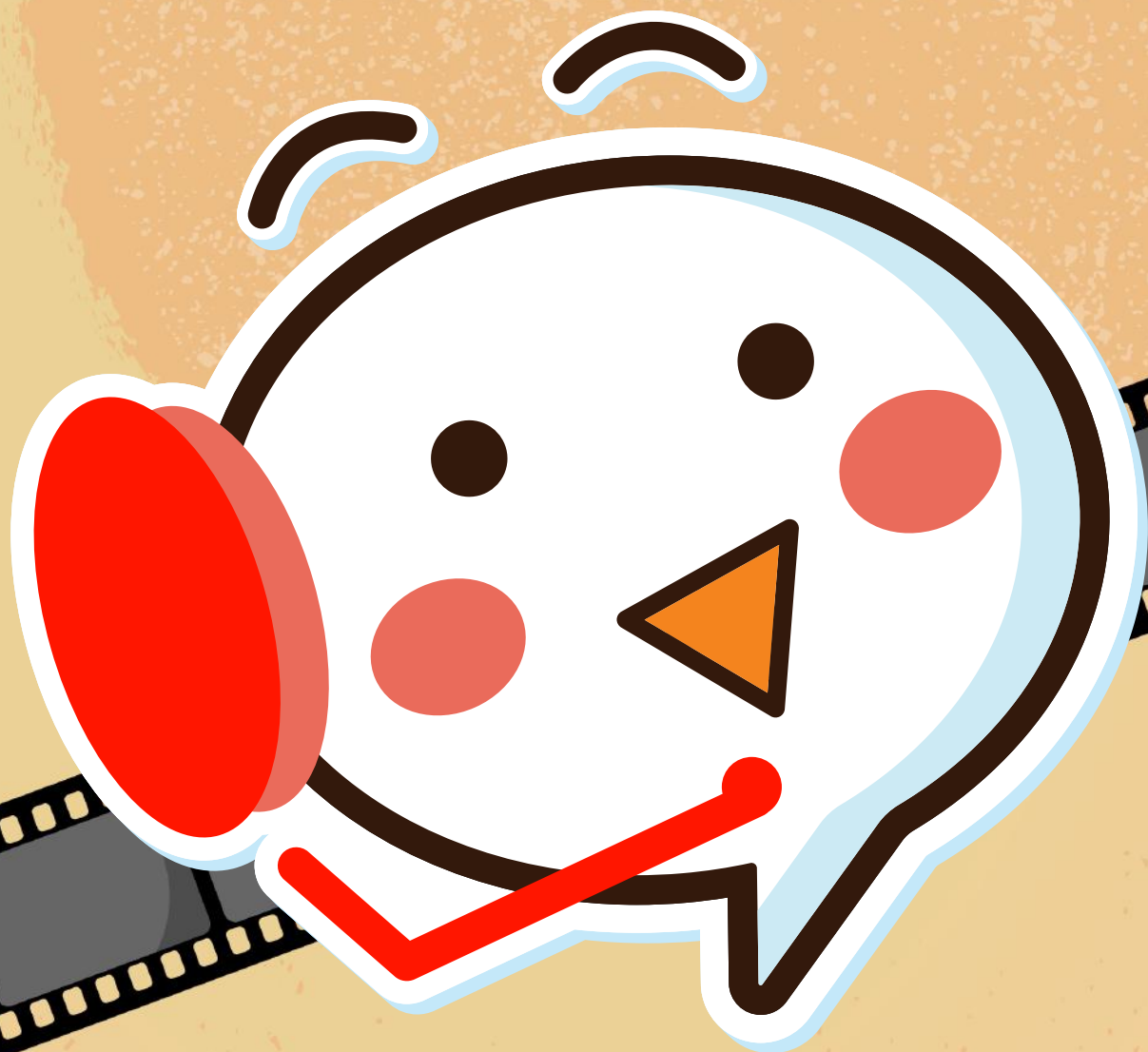
**UOB PROJECT (SOUTHERN)  
(SOUTHERN CRM BUSINESS DIVISION)**

**RAKUTEN GROUP PROJECT  
(GLOBAL BUSINESS DIVISION)**

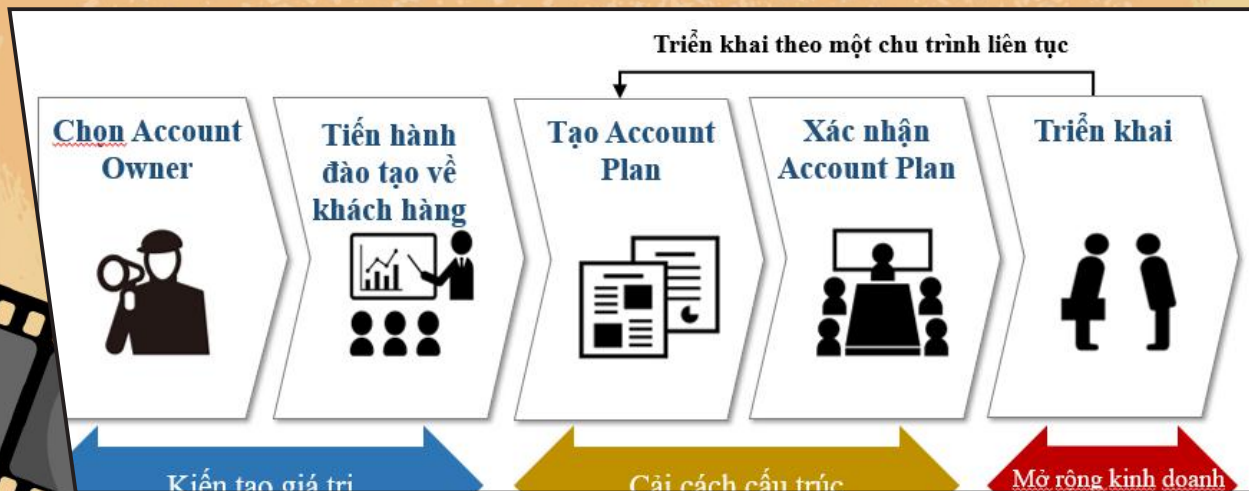




# 「ルックバック」 BSV 2024



2024年において、BSVはベルシステム24ホールディングス由来の「アカウントプラン」、「インプロ」等の事業開発施策を効果的に導入・活用しました。これらの実践的なプログラムや政策は、企業視点の明確化、業務運営における思考改革、そして市場変動への適応に向けた事業活動の変革・高度化を促しました。



2024年の困難な課題を克服し、オペレーション部門においても確かな成果を上げることができました。

- UOBホーチンプロジェクトでは、売上高が計画比120%、利益が計画比165%を達成しました。この実績はベルシステム24ホールディングスからも高く評価され、「BELL Awards 2024」の表彰式において「優秀プロジェクト賞」を受賞しました。
- Vietjet Air、UOB、Shopeeなどの潜在的なプロジェクトの規模を拡大しました。
- Shopee Hongkong、東芝などの新規プロジェクトを立ち上げました。



人材開発部門においては、2024年も引き続き対外活動・学校連携を通じた採用計画を推進しました。具体的には、各大学・専門学校で開催される合同企業説明会や、インターンシップ・研修プログラムなどを通じて、潜在的な人材ネットワークの開拓、および英語・日本語の語学力を有する人材の獲得に注力しました。その結果、月間平均充足率96%以上を維持することができました。



研修部門は、2024年を通じて人材能力向上のためのロードマップを策定し、社内研修や能力開発研修を実施しました。具体的には、「Upskills」、「Leadership」、「レベル3基礎スキル」などの研修プログラムを展開しました。また、プロジェクトマネージャー向けの外部研修プログラムや、業務運営・採用活動におけるAI活用など、時宜にかなった有意義なテーマの研修も多く実施しました。さらに、専門知識やスキルアップ研修に加え、人事部門と連携し、「労働安全衛生教育」プログラムを成功裏に実施しました。これにより、全社的なBSVersの知識向上、そしてより良い職場環境の構築に貢献しました。





各部門は、現場への訪問を通じて、内部統制部門、人事部門などが連携し、各支店のコンプライアンス評価、情報セキュリティ、内部管理、人事・総務管理などの業務プロセス習得とトラブルシューティングを支援しました。

加えて、ベルシステム24ホールディングスの支援のもと、人事部門は社員の階級制度、業績評価、育成に関する規定を整備する人事システムを正式に完成させました。







2024年において、実施された有意義な福利厚生の一つとして、従業員を対象とした定期健康診断プログラムが、BSVの全支店において一斉に実施されました。



広報部門は、各センターと連携し、年間を通じて様々なエンゲージメント活動を展開しました。具体的には、「感情」ステーション、「Noend」ステーション、「BSV's Day」、リサイクルをテーマにしたフラワーアレンジメントコンテスト「Recycling - Blooming」、「クリスマスダンス」などを実施し、BSVersから好評を得ました。





オフラインイベントの実施と並行して、オンラインでの情報発信チャンネルも正式に開設されました。

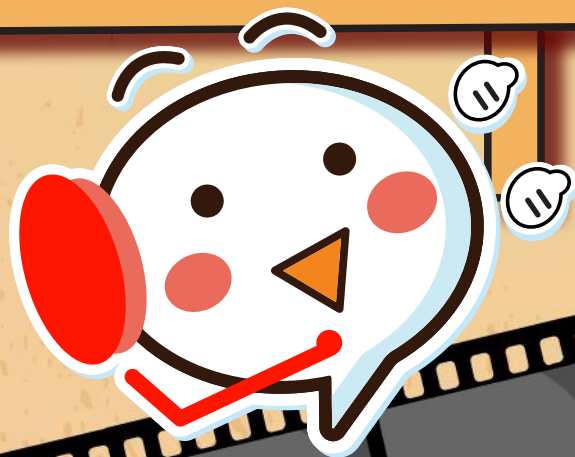
- BSV LIFE ファンページ
- 社内ウェブサイト Mybsv.vn
- BSVホーム電子ニュース



幸福で文化的な社会の構築に貢献するとともに、美しい人道的メッセージを広めることを目指し、BSVは地域社会への貢献活動にも力を注ぎました。2024年初頭には、ハノイの聖心会児童養護施設の恵まれない人々、およびダナン腫瘍病院で治療を受けている子供たちに、新年の贈り物を届けました。また、歴史的な台風ヤギにより深刻な影響を受けたBSVのメンバーにも、励ましの言葉と支援が迅速に届けられました。



**2024年に別れを告げ、2025年はBSVersとして、更なる成長を遂げましょう！**



# 社長のメッセ ージ



松本泉社長より)

皆さん、2024年は、システムに関する予期せぬ問題が発生し、会社にとって困難な一年となりました。皆さんもこの件について大変ご心配されたことと思います。この状況を打開するため、弊社は今後、新たなシステム構築を進め、お客様に安心してBSVのサービスをご利用いただけるよう、信頼の回復に努めてまいります。

また、オンショアの皆さんのこれまでの事業拡大への尽力には、深く感謝しております。システムトラブルによるオフショア部門の損失を、いくらかでも緩和していただいたことに、心より御礼申し上げます。2025年は、新たなBPOサービスの展開や、英語、韓国語、中国語などの多言語対応サービスの導入など、挑戦の年となります。2026年の創立20周年に向けて、皆さんで力を合わせ、共に頑張っていたきたいと願っています。新年、明けま

しておめでとうございます！



# BSVに関する数字



# 知っておくべき数字たち！！！！



**3296**

人が、現在までのBSVers  
の総数です。

5年以上貢献しているBSVersも  
**442** 名います。(驚愕！)

15年以上貢献し  
ているBSVersも **38** 名います。  
(驚愕！)

BSVには、**2** 名という少人  
数で構成されるプロジェクトもあり、

全社で合計**27** コース、**56** 回の  
研修が実施されました。

BSVには、

**1596!**

名のZ世代の社員が活躍しています。

勤続10年以上のベテランBSVersは、  
名にも上ります。(驚！)

**164**

最もBSVersが多いプロジェクトは、  
Viettelで **1693** 名です。

**1693**

先日開催されたYEP  
(Year End Party) では、

全国で合計 **87** の個人お  
よび団体が表彰されました。

昨年は、**10** 件のプロジェクトが拡大し、  
**21** 件の新規プロジェクトが立ち上がりました。



# 提案箱

「Every voice matters」というメッセージを込めて、私たちは一人ひとりの声が重要であると信じています。そのため、「BSVホーム」の内容をより充実させるために、皆様のご意見をもっとお聞きしたいと考えています。役立つご意見やコーナーに適用できるアイデアをお寄せいただいた方には、感謝の気持ちとしてささやかなプレゼントを差し上げます。ご意見がありましたら、是非下のQRコードをスキャンしてくださいね！



また、「BSVホーム」へのコンテンツ提供を希望される場合は、以下のメールアドレスにご連絡ください

**[bsvcommunications@bell24vietnam.vn](mailto:bsvcommunications@bell24vietnam.vn)**