報道関係者各位

2026 年 11 月 12 日

NAVEX とベルシステム 24、NAVEX 初の日本国内コンタクトセンターを開設

- 日本語でのサポート環境整備により、

国内顧客企業における内部通報へのアクセスを拡大し、顧客企業とのパートナーシップを強化 -

統合リスク・コンプライアンス管理ソフトウェアのグローバルリーダーである NAVEX（本社：米国オレゴン州、代表：アーパン・シェス、以下：NAVEX）と国内コンタクトセンター事業で 40 年以上の実績を持つ株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：梶原 浩、以下：ベルシステム 24）は、2026 年 11 月に NAVEX 初となる日本国内コンタクトセンターを神奈川県横浜市に開設したことをお知らせします。

NAVEX がグローバルで培ってきたリスク・コンプライアンス領域の知見と、ベルシステム 24 が国内の内部通報受付業務で培ってきた専門的な応対ノウハウを組み合わせ、通報者が安心して声を上げられ、企業がその内容を正確に把握できる、実効性の高い内部通報環境を提供します。

■日本におけるコンタクトセンター開設の背景

日本では、2026 年 12 月 1 日に施行される改正公益通報者保護法や、ハラスメント防止に関する新たな法的義務を背景に、コンプライアンス要件の高度化が進んでいます。一方、NAVEX が発表した 調査レポート『日本におけるリスク・コンプライアンスの現状 2026』* によると、回答者の 4 分の 1 以上（26%）が、過去 2 年間にサプライヤー等のサードパーティーが関与する倫理・コンプライアンス上の問題を経験したと回答しており、この割合は、世界平均の 18%を上回っています。

NAVEX は、日本の組織のニーズに合わせたソリューションを提供するため、引き続き日本語対応と国内サポート体制の拡充に取り組んでいます。また、日本の規制要件を踏まえた対応も進めています。

*調査レポートの詳細はこちら：https://www.navex.com/ja-jp/company/press-room/navex-releases-survey-report-the-state-of-risk-and-compliance-in-japan-2026/

■取り組みの概要

NAVEX は 2025 年 12 月に日本におけるオフィスを開設し、日本市場における事業展開を本格化しました。東京オフィスの開設から 1 年足らずでのコンタクトセンターの開設により、国内顧客企業の従業員やステークホルダーが懸念事項をよりスムーズに相談できる環境を実現し、内部通報へのアクセスを拡大するとともに、国内顧客企業とのパートナーシップに対する信頼の向上を目指します。
ベルシステム 24 は、国内の内部通報受付業務を通じて、さまざまな通報内容を適切に理解するための知識、通報者に配慮しつつ客観的に内容を受け止める話法、通報内容の緊急性を見極め、適切な初動につなげるための対応力を培ってきました。
本コンタクトセンターでは、こうした専門性に加え、NAVEX のリスク・コンプライアンスソリューションに関する専門研修を受けたスタッフが日本語で直接対応します。

■代表者コメント

NAVEX Japan のマネージング・ディレクターであるロジャー・エイカーズは、次のように述べています。
「日本国内コンタクトセンターからのサービス提供開始により、内部通報を、通訳を介さずに日本語で受け付けることが可能になりました。通報者と調査担当者の両方に、より利便性の高い環境を整えることができました。また、日本語を母語とする担当者が案件を処理できるようになったことで、事案の意味やニュアンス、背景をより正確に記録することが可能になります。これにより、追加の確認作業が軽減され、誤解を防ぐことができるため、受付プロセスをより効率化かつ快適にすることが可能になります。」

ベルシステム 24 CX 第 2 事業本部 事業本部長 杉原裕介は、次のように述べています。
「企業を取り巻くリスクが複雑化する中、内部通報制度は、健全な企業経営を支える重要な基盤となっています。リスク・コンプライアンス領域において、グローバルで豊富な知見と実績を持つ NAVEX と協業できることを、大変心強く感じています。NAVEX の専門性と、当社が内部通報受付業務で培ってきた応対力を掛け合わせ、通報者が安心して声を上げられる環境を整えることで、企業のリスクの早期発見と適切な対応を支援してまいります。」

日本国内のコンタクトセンターの開設は、国内顧客へのサービス提供をさらに強化するとともに、内部通報者やインシデント報告者に、日本の慣習や言語に即した対応環境を提供する、NAVEX の継続的な取り組みを示すものです。
両社の連携により、通報者が声を上げやすい環境を整えるとともに、企業が不正やコンプライアンス上の問題の兆候を早期に把握し、適切な対応につなげることで、より健全で透明性の高い組織づくりを支援します。

■NAVEX について

NAVEX は、Fortune 100 および 500 企業の 75% を含む 13,000 の組織から信頼を得ており、ガバナンス・リスク・コンプライアンス管理ソリューション分野のグローバルリーダーです。NAVEX One のプラットフォームは、業界屈指のベンチマークデータとインサイトを活用し、リスク・コンプライアンスプログラムを強化することで、組織の力を高めます。NAVEX One は企業、第三者、エコシステムに関するリスクを 360 度の視点で把握し、規制遵守の強化と積極的なリスク管理を可能にします。NAVEX は、オレゴン州レイクオスウィーゴに本社を構え、グローバルに展開しており、ガバナンス・リスク・コンプライアンスの未来を切り拓き続けています。NAVEX に関する詳細は、以下のリンクよりご覧ください。ブログ ｜LinkedIn｜Facebook｜YouTube

会社名　：NAVEX Global, Inc.（本社）

本社　　：5885 Meadows Road, Suite 500 Lake Oswego, OR, 97035 United States

代表者　：最高経営責任者（CEO）　アーパン・シェス（Arpan Sheth）

NAVEX ウェブサイト：https://www.navex.com/ja-jp/

会社名　：NAVEX Japan 合同会社（日本支社）

所在地　：東京都中央区京橋 3-1-1 東京スクエアガーデン 14F

設立　　：2026 年 1 月

代表者　：カントリーマネージャー　三ツ谷 直晃

事業内容：日本市場における NAVEX 製品の販売・導入支援・カスタマーサクセス

■ベルシステム 24 について

株式会社ベルシステム 24 は、1982 年に日本初の本格的コールセンターサービス開始以来、様々な企業の消費者との接点を担うコミュニケーション基盤を構築し、コンタクトセンターを中核とした BPO 事業で業界スタンダードモデルを確立してきました。現在は、高度な人材力と最先端テクノロジーを融合し、「総合 BPO パートナー」として進化を続けています。顧客体験の革新からビジネスプロセスの最適化まで企業の DX を推進し、次世代の企業競争力を創出する戦略的パートナーとして、クライアント企業のビジネス進化を加速させます。

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」というパーパスのもと、社会のニーズに応える新たなソリューションを創出し、持続可能な社会の実現に貢献します。

会社名　：株式会社ベルシステム 24

本社　　：東京都港区虎ノ門 4-1-1 神谷町トラストタワー6 階

代表者　：代表取締役 社長執行役員　梶原 浩

事業内容：CRM ソリューションに関するアウトソーシングサービス、テクノロジーサービス、コンサルティングサービス、人材派遣事業、有料職業紹介事業および CRO 事業ならびにインターネットその他メディアを利用した各種コンテンツの企画、制作、販売およびこれに関するサービス運営

ベルシステム 24 ウェブサイト：https://www.bell24.co.jp/