

# 付加価値高い 顧客接点実現

日立システムズは、コンタクトセンターの運営管理手法を評価するグローバル規格「COPPC認証」を15年連続で取得した。同社による認証継続期間が世界一になったという。同社のコンタクトセンターは、一般的なコールセンター業務だけではなく、ITスキルが求められる「テクニカルサポートサービス」も提供する。さらに業務のノウハウを他社に提供する「次世代コンタクトセンターサービス」にも取り組むなど、付加価値の高い顧客接点を実現している。(川口拓洋)

り、指示命令系統の中核として稼働する。コンタクトセンター&ビジネスサービス事業部の武藤博信本部署長は「全体のマネジメントが仕事。ノウハウとITを使って業務を行う」と話す。

日立システムズが力を入れているのが「次世代コンタクトセンターサービス」だ。長年コンタクトセンターを運営して培ったノウハウを他企業へ提供する。コンタクトセンターサービスをアウトソーシングできない企業向けにはインフラ設備を提供している。

コンタクトセンターを活用した分析サービスは今後の成長が期待できる。コンタクトセンターで吸い上げた消費者の声をビジネスにつなげるために、顧客とデータ活用に取り組む。例えば、洗濯機のクレーム数を下げたい場合、コンタクトセンターでは経験として5〜6月になると洗濯槽の中にカビが生えやすくなり、クレームが増えていた。これをデータ分析により数字で把握することで、洗濯機の洗浄を案内する。これまでであった消費者の声を、デジタル技術を活用し、見える化した。

日立システムズはコンタクトセンター業務で2018年度に300億円の売上高を目指している。

## 日立システムズ・コンタクトセンター



コンタクトセンターは顧客との重要な接点になる (イメージ)

企業と顧客との接点 界でも96組織のみだ。は、従来の電話やメールから、会員制交流サイト(SNS)などに 変化する。企業は 時代背景やトレンドを 反映したカスタマー क्सパリエンス(C X)を提供する必要 がある。COPPC認 証は、米COPPC(ニ ュヨーク州)が定 めるコンタクトセ ンター業務で高い 運営・製品だけ ではなく、顧客のニーズを データ分析したり、機 器が故障 同認証を取得し ている。日本の 28組織、世 界でも96組織のみだ。日立システムズはコ ンタクトセンターサ ービスを全国複数の地域 で展開する。特徴はシ ステムの構築、運用が ワンストップで提供できること だ。もともとは日立ア utoのソフトウェアのサポートを 行つたために設置した。 現在は情報技術関連の 製品だけでなく、顧 客のニーズをデータ分 析したり、機器が故障 した際のヘルプデスク のようなサービスを 提供している。日本の 28組織、世界でも96組織のみだ。

## 技術・データ分析 支援

COPPC認証  
15年連続取得