

2011年10月13日
株式会社日立システムズ

福島県郡山市にコンタクトセンターを新設

株式会社日立システムズ（代表取締役 取締役社長：高橋 直也、本社：東京都品川区、以下、日立システムズ）は、東日本大震災からの復興への貢献施策として、また、ITシステムにおけるワンストップサービスのさらなる拡充をめざして、福島県郡山市にコンタクトセンターを新設します。

日立システムズは現在、東京都港区および大阪府大阪市に大規模なコンタクトセンターを設置し、日本全国のお客さまに対して、ITシステムに関するヘルプデスクサービスなどを提供しています。

一方、東日本大震災の発生以降、2,800件余りの被災地のお客さまへのITシステムの復旧支援や、自治体向け被災者支援システム、TV会議セット、クラウド型データ保管・共有サービスをはじめ16種類のサービスを無償で提供するなど、さまざまな形で被災地の復旧・復興支援に取り組んできました。

こうした中で今回、日立システムズでは中長期的な視点を踏まえた被災地の着実な復興に向けた貢献施策の一つとして、福島県郡山市にコンタクトセンターを新設いたします。福島県郡山市に新設するコンタクトセンターは、既存のコンタクトセンターの一部の機能を移管し、サテライトセンターとして設立するものです。

コンタクトセンター新設の主な理由は以下のとおりです。

- (1) 継続的・安定的に成長可能なサービス産業創造が、雇用対策として効果的であり、福島県および郡山市の政策目標に沿っている。
- (2) 福島県は緊急雇用創出基金事業「がんばろう福島企業！産業復旧・復興事業」等の充実した雇用促進の施策が用意されており、その施策に沿っている。
- (3) 大学、専門学校などが集積しており、優秀な人材が豊富な環境である。
- (4) サテライトセンターの設置により日立システムズのコンタクトセンターの分散化を図ることで、災害時の事業継続性を高めることができる。
- (5) 首都圏からの交通アクセスがよく、東京のコンタクトセンターからのサポートや教育・研修が容易であり、お客さまのためのサービスの高度化や業務内容の拡充がしやすい。

新設するコンタクトセンターは、クラウド型CTI*1基盤を活用し、短期間に立ち上げます。2011年12月を目処に、要員約20名を採用し、コンタクトセンターの知識・スキル体系であるCMBOK*2をベースとした十分な研修を行ったうえで、2012年4月の稼働開始をめざします。

また今後、段階的に業務を拡張し、3年後には200名超の要員規模に拡張する計画です。将来的には幅広いお客さまのコンタクトセンター関連業務を請け負うBPO*3の拠点としても、業務を拡大していくことを検討しています。

今後も日立システムズは、国内トップクラスのITサービスベンダとして、継続的な支援策の展開により、被災地の着実な復旧・復興に貢献していきます。

なお、郡山市へのコンタクトセンター新設にあたりましては、福島県の「がんばろう福島の企業！産業復旧・復興事業」による助成を活用させていただく予定です。

- *1 CTI (Computer Telephony Integration) : 電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術。
- *2 CMBOK(Contact center Management Body Of Knowledge) : 一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が発刊したコンタクトセンターに関する知識・スキル体系。これを基にコンタクトセンターの資格制度が制定されている。
- *3 BPO(Business Process Outsourcing) : 企業が自社の業務処理(ビジネスプロセス)の一部を、外部の業者にアウトソーシングすること。

<日立システムズについて>

株式会社日立システムズは、お客さまに密着した高品質な運用・保守サービスや、サポート力を生かしたプラットフォーム運用ソリューションに強みを持つ日立電子サービスと、幅広い業務システムの提案や設計・構築・運用に豊富な経験とノウハウを有し、データセンターサービス事業において豊富な実績を持つ日立情報システムズが合併し、2011年10月1日にスタートしました。日本のIT黎明期から業界をリードしてきた両社が培った技術、ノウハウを結集し、システムのコンサルティングから構築、導入、運用、保守までITライフサイクルの全領域をカバーする真のワンストップサービスの提供により、お客さまのビジネスの発展を支えます。そして、グローバルサービスカンパニーをめざし、豊かな社会の実現に貢献してまいります。

詳細は<http://www.hitachi-systems.com> をご覧ください。

<報道関係のお問い合わせ先>

株式会社日立システムズ CSR本部 コーポレート・コミュニケーション部 矢野
〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2番1号
TEL : 03-5435-5002 (直通)

以上