

2013年9月27日

株式会社日立システムズ

福島県に郡山第二コンタクトセンターを開設

継続的な震災復興支援とワンストップサービスの強化に向けた体制を整備

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に対する継続的な貢献施策の一つとして、また、コンタクトセンター事業の拡大によるワンストップサービス強化の一環として、福島県郡山市に設置しているコンタクトセンターの増設を決定しました。従来のコンタクトセンターの増設を行うと共に、10月15日には郡山第二コンタクトセンターを開設します。

クラウドサービスの普及により、社内システムの不具合や操作に関する問い合わせに対応するヘルプデスクを代行してほしいというニーズが年々拡大しています。また、グローバル化の進展により、日本から海外拠点を統制できるITシステムの再構築が進んでいることから、各海外拠点からの問い合わせに多言語で対応できるサポートサービスへのニーズが高まっています。

日立システムズは、1972年に、カスタマーサポート業務の一環としてコンタクトセンター業務を開始し、現在、関東と関西に大規模なコンタクトセンターを設置しています。COPC 認証^(*)を国内では唯一8年連続で取得しており、ITシステムに関する問い合わせ対応はもちろん、お客さまの製品サポート業務の代行や、さまざまなバックオフィス業務を代行する業務サポートサービスなどを提供しています。また、海外にも、タイと中国(広州)にコンタクトセンターの拠点を開設し、海外でビジネスを行うお客さまをサポートしています。

2012年4月には、中長期的な被災地の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し、大規模なコンタクトセンターのサービスと機能を補完するサテライトセンターとして運用を開始しました。

こうした背景から、このたび日立システムズでは、福島県郡山市にコンタクトセンターの増設を決定し、郡山第二コンタクトセンターを開設します。また、従来の郡山コンタクトセンターも、70席から100席へと席数を拡充します。2015年度末までに郡山市のコンタクトセンター全体で、合計300席まで拡充を図る予定です。

今回新設する郡山第二コンタクトセンターは、クラウド型CTI^(**)基盤を活用して、短期間に設備を整えました。また、サービスを提供するスタッフも、コンタクトセンターの知識・スキル体系であるCMBOK^(***)をベースとした研修を行い、10月15日からサービスを開始します。

さらに、産業の活性化や優秀な人財の継続的な確保につなげるため、郡山市内の専門学校や人材派遣会社と協業し、郡山コンタクトセンターの見学会やコンタクトセンター事業紹介、CMBOK

をベースとした教育カリキュラムの作成など、コンタクトセンターに関わる人財育成支援策の実施を検討中です。

日立システムズでは、2015年度までに全国のコンタクトセンターの席数を3,500席、売上高270億円、さらに2018年度までに席数を9,600席まで拡大し、売上高600億円をめざします。また、これらの施策を通じて、強みであるワンストップサービスの価値をより高めるとともに、成長エンジンとして強化中のクラウド、グローバル、ビジネスサービスの3分野を支える事業基盤として、体制を整備していきます。

*1 COPC 認証：アメリカ合衆国のCOPC社が定めるコンタクトセンターやBPO業務におけるパフォーマンス改善モデル。

*2 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。

*3 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。

■ 100席に拡充した郡山コンタクトセンター



■ 復興支援に関する取り組みについて

日立システムズは、2011年3月の東日本大震災発生直後から本社および現地に対策・支援本部を設置し、日立グループの総力をあげてお客さまシステムの復旧に取り組みました。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し、2012年4月より稼働を開始しました。

また、2012年9月には、日立システムズの東北支社内に「震災復興支援プロジェクト」を新設し、長年にわたり培ってきたノウハウやリソースを活用して、被災地域の復興に貢献するサービスの開発・提供に取り組んでいます。

さらに、本年7月には、仙台市が東日本大震災からの復興に向けた自立的な財源確保施策の一環として実施した提案型ネーミングライツ(施設命名権)を取得し、「仙台市青年文化センター」の名称を「日立システムズホール仙台」としました。8月からはラジオ番組「Hitachi Systems HEART TO HEART」の提供を開始しました。今後は同番組の提供を通じ、「日立システムズホール仙台」を活用したJ-WAVEや東北放送とのコラボレーション企画を検討し、仙台市の施策を通じた地域復興に貢献するとともに、文化的側面からの復興支援に取り組む予定です。

■お客さまからのお問い合わせ先

商品お問い合わせ窓口:TEL 0120-346-401(受付時間:9時~17時/土・日・祝日は除く)
お問い合わせWebフォーム:<https://www.hitachi-systems.com/d-inquiry/contact.cgi>

■報道機関のお問い合わせ先

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 松林、杉山、藤原
〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2番1号
TEL:03-5435-5002(直通) E-mail : press.we@ml.hitachi-systems.com

以上

*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。