

2014年8月4日  
株式会社日立システムズ

## 企業情報化協会のカスタマーサポート表彰制度で特別賞(サポート品質賞)を受賞 ユーザーの立場に立って WIN-WIN の関係を構築したことを評価

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、公益社団法人 企業情報化協会のコンタクトセンター推進協議会が制定する「カスタマーサポート表彰制度 2014」において、特別賞(サポート品質賞)を受賞したことをお知らせします。



今回の受賞は、米国の顧客(企業向けソフトウェア製品の開発ベンダー)のサポート業務において、日立システムズが顧客製品の日本におけるサポートセンターとして日々エンドユーザーの要求に答えるなかでクレーム事例の蓄積、調査、分析を行い、エンドユーザーの立場に立って、エンドユーザーが求める品質についての改善提案を顧客へ行うことを通じて売上拡大に貢献し、顧客と WIN-WIN の関係を構築できたことが評価されたものです。

日立システムズは、首都圏および関西地区の大規模コンタクトセンターに加え、福島県郡山市には中長期的な震災からの復興支援を目的に設立した郡山コンタクトセンターなどのサテライトセンターを有しており、これらのコンタクトセンターを基盤として、製品・サービスに関わるカスタマーサポート業務に加え、顧客に代わって業務の一部を代行する BPO サービスまで幅広く提供しています。

注力事業の一つであるコンタクトセンターサービスについて、客観的な評価やフィードバックをいただき、さらなるサービスの向上につなげるため、このたび「カスタマーサポート表彰制度 2014」に日立システムズの特徴的な事例を申請し、特別賞を受賞することができました。

日立システムズは、今回の受賞を励みにさらなる業務改善に努め、コンタクトセンターを基盤にしたカスタマーサポート業務を通じて、お客さまの経営改善、事業拡大に貢献してまいります。

なお、2014年9月10日(水)に東京プリンスホテル(東京・港区)で開催される「第17回カスタマーサポート総合大会」のオープニングセッション内で、本件の表彰式が行われます。また、翌11日には同大会の会場にて、当社も受賞案件に関する講演を行う予定です。

<審査対象事例:米国のIT製品ベンダーの日本におけるカスタマーサポート事例>

- ・日立グループが誇る「品質への取り組み・意識」をベースに、高信頼の製品サポートを提供
- ・製品開発元との強力かつ対等なパートナーシップの下、品質向上活動への地道な取り組み  
(開発プロセスへの参画を始めとする多方面の協業を通し、開発元の製品品質の価値観を変えた実績)

<審査員からのコメント(要約)>

日米の品質に対する文化の違いを理解して開発元とエンドユーザーを繋ぐベンダー機能を発揮したことで新しい形のカスタマーサポートを作り出した。一般的なカスタマーセンター業務とは異なり、製品の品質維持向上を図る業務まで積極的に取り組み成果をあげたことは、広い概念のカスタマーサポートとして本年度表彰対象の中でも異色の存在としてあげられる。

#### ■参考:企業情報化協会のニュースリリース

<http://www.jiit.or.jp/information/detail/info3227.html>

#### ■カスタマーサポート表彰制度について

カスタマーサポート表彰制度は、公益社団法人 企業情報化協会によって、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備を促進することを目的として制定されました。「顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織」を年1回表彰する制度です。

詳細は <http://www.jiit.or.jp/cc/award.html> を参照ください。

#### ■「コンタクトセンターサービス」のWeb サイト

<http://www.hitachi-systems.com/cloud/ccs/index.html>

#### ■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ

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 杉山、住川

〒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](mailto: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。

 株式会社 日立システムズ

〒141-8672 東京都品川区大崎1-2-1

Tel. 03-5435-5002

[www.hitachi-systems.com](http://www.hitachi-systems.com)

Human \* IT 