

2014年10月30日
株式会社日立システムズ

CRM協議会の「2014CRMベストプラクティス賞」を受賞 CRMをグローバル基準で海外事業展開する環境を構築していることを評価

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、コンタクトセンター事業部のCRMへの取り組みが、一般社団法人CRM協議会(会長:藤枝 純教、事務局:東京都新宿区以下、CRM協議会)の「2014 CRM ベストプラクティス賞」を受賞したことをお知らせします。

日立システムズは、自社のコンタクトセンター向けのCRM基盤をサービス品質の向上やBPOサービスなど企業のグローバルな成長戦略を支えるナレッジ基盤とすることをめざして参りました。今回の受賞は、国内外のコンタクトセンター拠点で共通のCRM基盤を活用し、インシデント管理を英語で進めるなど、グローバル基準で国内外企業の海外事業展開に向けたサポートビジネスに取り組んでいることが評価されたものです。

日立システムズのコンタクトセンターは、約25年前に日立製品の障害受付センターとして発足し、現在は国内7拠点、海外3拠点、計10拠点に拡大しました。業務内容も国内外のマルチベンダー製品のサポート、社会インフラに関わるヘルプデスク、一般消費者からの窓口対応、営業バックオフィス業務など、多岐に渡る運用業務を行うコンタクトセンターへと成長してきました。2007年には、お客さま満足度向上に向けて受付から保守対応までをスムーズに行うため、自社開発したCRM基盤を導入し、近年は、中国や東南アジア、インドなどを中心に拡充した海外拠点でのBPOサービスやさまざまな業種・業態のニーズに応えるためのナレッジ基盤としてグローバルインシデントの把握に生かしています。

このような推進状況の中、お客さまとの情報接点の重要基盤であるコンタクトセンターにおけるCRM活動について評価をいただき、本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CRMの推進に努め、ここから得たビッグデータを、ビジネス拡大やサービス向上の視点だけでなく、お客さまの経営改善や事業拡大につなげ、真に豊かな社会の実現に貢献してまいります。

なお、2014年11月11日(火)に東京アメリカンクラブ(東京都・港区麻布台)で開催される「2014 CRM ベストプラクティス賞」の表彰式典において、本件の表彰・事例紹介が行われます。

■一般社団法人 CRM 協議会について

一般社団法人 CRM 協議会は、日本における CRM のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進していくため 2009 年 10 月 1 日に 発足しました。当初より米国などの CRM 諸団体との交流を行い、最先端の情報を広く集めながら、日本国内における CRM のさらなる普及のため活動を展開しています。

詳細は <https://www.crma-j.org/index.html> を参照ください。

■CRM ベストプラクティス賞について

CRM ベストプラクティス賞は一般社団法人 CRM 協議会により、CRM 推進に広く役立ててほしいという目的で、「顧客中心主義経営(CCRM)」の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を表彰するものです。

詳細は https://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_01.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

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。