

News Release

2015年7月29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(ICT活用賞)を受賞 受付業務自動化によるコスト低減・品質向上の大きさを評価

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2015」において、特別賞 (ICT活用賞)を受賞したことをお知らせします。

今回の受賞は、コンタクトセンター事業部プラットフォームサポート本部テクニカルサポートセンタにおいて、IVRによる自動応答と音声認識技術を用いた自動化によるコスト低減だけでなく、放棄呼(つながりやすさを示す指標)や平均通話時間など、品質指標の維持・向上も同時に実現し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2015」に日立システムズの特徴的な事例を申請し、昨年に続き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、2015年9月10日(木)に東京プリンスホテル(東京・港区)で開催される「第18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:音声認識とIVRを活用した事例>

- ・当社カスタマーエンジニア(CE)の作業報告(作業ミス防止のために行う作業内容の読み合わせチェック)をコンタクトセンターで受け付ける業務において、音声認識技術活用により、90%以上を自動化した
- ・自動化により通話待ち時間と通話時間に代表される品質指標の維持・向上も実現した
- ・作業報告の自動化によりCEの作業時間も短縮されたほか、読み合わせ品質を高いレベルで均一化した

<審査員からのコメント(要約)>

優先課題である「コスト改善」と「体制検討」にフォーカスした業務革新推進プロジェクトの下、受付業務を自動化することで大きな成果を創出した。この取り組みは、音声認識IVRを利用したICT技術活用の代表的な成功例である。このサービスモデルを他の業務にも展開して、顧客に対してカスタマーサポートとしてのメリットをもっと発揮できるようになることを期待する。

■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/info3576.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

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

Human * IT 