

2020年9月10日
株式会社日立システムズ

ニューノーマルを見据えコンタクトセンターサービス事業を強化

7月に北海道に新拠点を開設、10月には福島をBCP対策で2拠点に体制を強化
感染症や災害に強く、AIやRPA活用でより効率的な事業を展開



感染防止対策を施したコンタクトセンターオフィス内様子(左)、デジタル技術の活用イメージ(右)

概要

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:柴原 節男、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、新型コロナウイルス感染拡大防止を目的とした新しい生活様式や働き方の新常態(ニューノーマル)の広がりとともに伴うニーズの高まりを踏まえ、コンタクトセンターサービス事業を強化します。

具体的には、①拠点分散化や在宅勤務の活用、感染防止対策の徹底による事業継続性向上、②音声認識やRPA、AIなどのデジタル技術を活用した高効率な運営体制の整備、③コンタクトセンターに蓄積したデータの利活用サービスやBPOサービスなどの拡充に取り組み、災害やパンデミックに強く、従業員も働きやすく、お客さまへのさらなる付加価値を提供していくためのサービス基盤を整備します。

背景

日立システムズは、IT製品のヘルプデスクに加え、ECサイトの問い合わせ対応、さらには家電や店舗設備の修理受付、公共分野での問い合わせ対応に至るまで、幅広い分野向けにコンタクトセンターサービスを提供しています。コンタクトセンター運営のパフォーマンスと運営管理手法を客観的に評価するグローバル規格であるCOPC認証を16年連続で取得するなど、世界基準をベースとした品質管理と、先進的なデジタル技術を組み合わせた付加価値の高いサービスを強みに、年々事業領域を拡大しています。

近年の働き方改革の推進に向けた業務の選択と集中・効率化ニーズに加え、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、①テレワークの導入・拡大に伴うITヘルプデスク業務、②非対面営業やWeb販売の強化に向けた顧客問い合わせ対応業務、③公的機関における問い合わせ対応業務などのニーズが増したことで、コンタクトセンターサービスの重要性がますます高まっています。

詳細

こうした背景の下、日立システムズは、企業や社会にとって重要な社会基盤の一つとなっているコンタクトセンターサービスを安定的に提供していくため、コンタクトセンターサービスの事業体制を強化します。

具体的には、本年7月1日に対応業務量強化と拠点分散化を目的として、日立システムズのグループ会社である株式会社北海道日立システムズ(代表取締役 取締役社長:河田 淳一、本社:北海道札幌市中央区)のオフィス内に、国内7拠点目となるコンタクトセンターを開設したほか、本年10月にはBCP対応強化を図るため、福島県郡山市のコンタクトセンターを2か所に分散化し、計8拠点とします。そして、これら拠点を複数活用し、パンデミックや甚大災害発生時のお客さまの事業継続性を高める新サービスを今年度中に提供開始予定です。

感染症対策の観点では、感染者発生に伴う影響を極小化するため、個人情報や重要情報を取り扱わずセキュリティリスクが少ないコンタクトセンター業務については、一部を在宅で実施しています。出勤が必要な業務についても、担当チームのメンバーを複数に分けて勤務フロアや勤務地などを分ける、飛沫感染を防ぐためにオフィス内にパーティションを設ける、体温検査や手洗いなどの感染防止対策を徹底するなど、従業員の安全確保と事業継続性を高めています。

また、少ない人員でも多くの業務を効率的に行えるように、簡易的な問い合わせはAIやチャットボットを活用して自動化するほか、音声認識技術を用いた対応記録登録作業の効率化、RPAを活用した事務処理の効率化など、従来以上にデジタル技術の活用を推進し、より一層高効率な運営体制を整備します。

さらに、店舗設備・じゅう器の故障の問い合わせ窓口業務を行う中で蓄積されたデータを基に、店舗設備の稼働率や修繕コストを改善する提案を行うデータ利活用サービスを拡充するほか、コンタクトセンターでの問い合わせ対応業務を中核に付帯する業務を丸ごと請け負う業務BPOサービスなど、ホスピタリティと専門知識を有する人材と、先進のデジタル技術を生かした日立システムズならではの高付加価値なサービスの拡充に取り組みます。

今後も日立システムズは、従業員をはじめとするステークホルダーの安全・健康を第一に考え感染予防と拡大防止に努めながらも事業活動を継続し、社会基盤維持の役割を果たしてまいります。

■コンタクトセンターサービスの特長

項目	各種取り組み
①拠点数 (本年10月時点)	・全国8拠点(北海道、福島県2、茨城県、東京都、神奈川県、大阪府、沖縄県)
②対応力	・24時間365日対応、2,000席以上の対応人員を確保 ・インバウンド、アウトバウンド両対応、言語も日本語、英語、中国語対応 ・さまざまな分野の問い合わせ対応業務からBPOまで幅広く対応可能
③BCP対応	・10月に福島をBCP対応で2拠点化 ・首都圏と関西のコンタクトセンターで相互バックアップ体制を確保 ・お客さまの事業継続性を高める新サービスを提供(今年度中に提供開始予定)
④自動化	・音声認識システム活用(問い合わせ内容を自動でテキスト化・分析ツール活用) ・チャットボット、RPA、OCRツールの活用で業務効率向上
⑤感染症対策、 働き方改革	・拠点内の感染症予防の徹底(検温、手洗い実施、パーティションの設置など) ・対応チームの分散化(勤務地、勤務フロアなど) ・業務内容により在宅勤務で対応を開始、在宅コンタクトセンターを創設(今年度予定)

■COPC 認証について

COPC 認証とは、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であり、体系的なコンタクトセンター運営と高いパフォーマンスを発揮することで取得できるグローバル規格です。企業は各要求項目を実現していることに加え、組織の方針や目標を達成するための手法で運営されているかという視点で審査され、日本では 27 組織、世界では 93 組織が取得しています(本年 8 月時点)。各要求項目はコンタクトセンターにおける顧客接点の変化(電話、e-mail 中心から SNS などへ)や効率化の図り方、カスタマーエクスペリエンス(CX)など、常に時代背景や最新のトレンドを反映したモデルに更新されるため、企業が COPC 認証を取得するためには高い品質を維持したまま、最新のトレンドを取り入れたコンタクトセンターの運営が求められます。

日立システムズは、オペレーターなどを支援するさまざまなツールの実装や活用により、品質や効率などの各パフォーマンスを高い状態で維持できていることが評価され、COPC 認証を 16 年連続で取得しています。

■コンタクトセンターサービスの Web サイト

<https://www.hitachi-systems.com/ind/contactcenter/>

■日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約 300 か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みの IT サービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客さまのデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せていただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

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

■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 お問い合わせWebフォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

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。