

小規模アウトバウンド・コンタクトセンタの構築サービスを提供 ～オールインワンでのサービス提供～

企業向けネットワークの設計・構築・保守・運用を手がける日立電子サービス株式会社（以下「日立電サ」、本社：神奈川県横浜市戸塚区品濃町504-2、取締役社長：古厩賢一）は、小規模アウトバウンド・コンタクトセンタ構築パッケージの販売を開始いたします。

近年のコンタクトセンタ市場においては、10席未満の小規模サイト構築への要求が高まってきており、今後とも市場拡大が期待されます。また、業務形態として、アウトバウンド業務を実施しているサイトは現在6割程度ですが、今後さらに増加する傾向にあります。

コンタクトセンタ導入時には、多くの場合、構築に多額の費用とアプリケーション開発（カスタマイズ）期間を要します。しかし、導入・構築に際しては、多くのコストと時間を費やせないというユーザーニーズがあります。

日立電サは、従来より、VoIPベースの大型分散コンタクトセンタの構築サービスを提供することにより、通信コストの削減、効率的な電話発信、オペレータに負担をかけないインタフェースなどを実現しています。この度、小規模向けシステムを発表することにより、IPコンタクトセンタ構築ソリューションを強化いたします。本パッケージ商品「小規模アウトバウンド・コンタクトセンタの構築サービス」の導入により、コンタクトセンタ構築における更なる「低価格」と「短期間」の両ニーズにお応えいたします。

本商品は、簡易アウトバウンド業務画面に加え、通話録音機能も標準でサポートしております。業務画面には、架電先情報（顧客属性）表示エリア、業務進捗状況表示エリア、オペレータヘルプエリア等の表示エリアと、各種処理ボタン（発信履歴、会話履歴等）を配置しております。

また、顧客情報を格納しているマスターデータベースへの接続は、ODBC（Open DataBase Connectivity）接続にて実現しております。このため、データベースサーバ等の既存資産も有効に活用可能となっております。

本商品は、テレフォンアポイント、入金案内、フォローコール、電話調査、リストクリーニング等のアウトバウンド業務に幅広く貢献いたします。

提供価格：『800万円（5席より）』（製品、SE費含む（工事費別））

販売開始：2004年10月1日より

販売目標：今後3年間で10億円

日立電サでは、ネットワークの設計・構築から保守・運用までお客様の身近なところで最良・最高のサービスの提供を目指してまいります。

- ① お客様の地方拠点展開における分散設置時のご要求にも柔軟に対応できる全国310拠点のサービス体制。
- ② コンサル・設計から運用・保守に至る（電サ）ワンストップサービスの提供。
- ③ 弊社ネットワークマネジメントサービスとの連携による24時間365日体制の高品質なサービスとセットで提供。

日立電子サービスのサービス体制について

日立電子サービスグループは全国310カ所に拠点を配置しており、24時間365日、リモート&オンサイトで高品質なサービスを提供しています。

(※) 日立電子サービス株式会社を記事中等に略称で表記される場合は、「日立電サ」として下さいますようお願いいたします。

- 《添付資料》
1. 小規模CTI システム概要
 2. 日立電子サービス株式会社 会社概要

この件に関するお問い合わせ先

日立電子サービス（株）社長室 文書広報グループ 担当：阿久澤
TEL. 045-824-1071（直通） FAX. 045-821-3661
URL <http://www.hitachi-densa.co.jp/> Email ansl@hitachi-densa.co.jp

日立電子サービス（株）ITフィールドサービス事業本部
ネットワークサービス事業部 担当：鈴木
TEL. 03-5441-9489（直通） FAX. 03-5441-9263

小規模 CTI システム概要

1. 概要

小規模 CTI システムとは、5 席程度のオペレータで運用されるアウトバウンド※1 コンタクトセンタです。オペレータは、ヘッドセットもしくは電話機を使用し、電話網（IP 網または INS）経由にてアウトバウンド業務（プレビュー架電※2※3）を遂行します。

架電対象となるお客様情報は既存のマスタ DB に格納されており、抽出条件に基づき架電アプリケーションサーバに受け渡され、架電時にオペレータ端末上にお客様情報を表示します。

※1 アウトバウンド：コンタクトセンタからお客様へ電話を架ける業務形態

※2 プレビュー架電：顧客情報をオペレータ端末上に表示し、オペレータが画面上の発信釦を押下することで架電する方式

※3 架電：電話を架ける行為

2. 構成

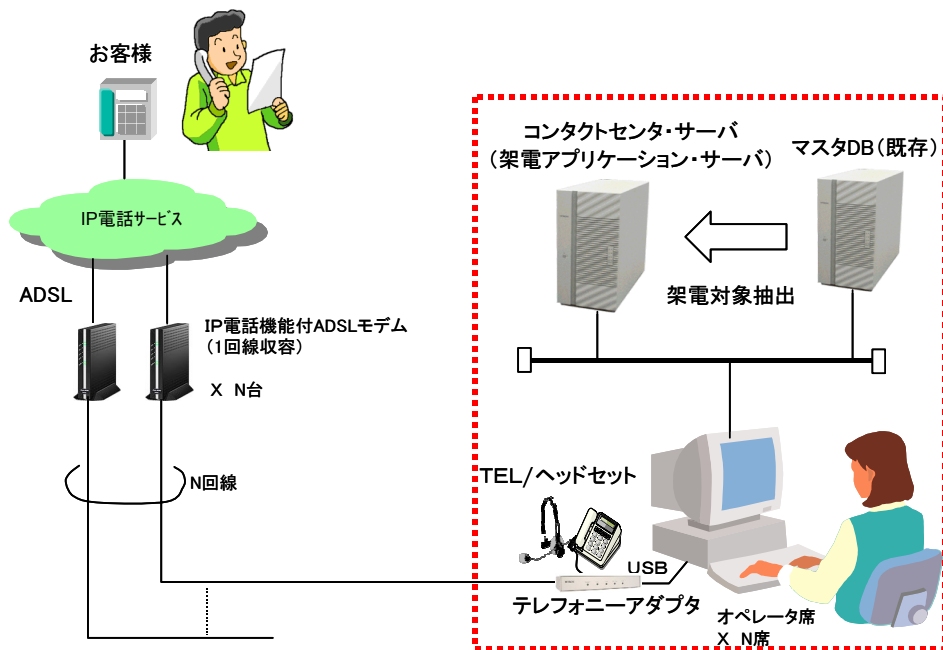


図1. システム構成

《添付資料2》

日立電子サービス会社概要

- 商 号 : 日立電子サービス株式会社 (略称: 日立電サ)
(Hitachi Electronics Services Co., Ltd.)
- 会 社 設 立 : 1962年10月
- 本 社 所 在 地 : 〒244-0801 神奈川県横浜市戸塚区品濃町504番地2
TEL. 045-822-1111 (代表)
- 資 本 金 : 50億円
- 売 上 高 : 1,644億円 (2003年度実績)
- 代 表 者 : 取締役社長 古厩 賢一
- 従 業 員 数 : 4,323人 (2004年3月現在)
- 事 業 内 容 : コンピュータ、情報通信、情報メディアなどの情報処理機器、情報関連
設備、システムの保守および工事並びにソリューションサービス。
- グ ル ー プ 会 社 : 日誠日立電子サービス 株式会社
東日日立電子サービス 株式会社
関西日立電子サービス 株式会社
中部日立電子サービス 株式会社
茨城電子サービス 株式会社
中国電子サービス 株式会社
東北電子サービス 株式会社
株式会社 でんさテクノ東京
株式会社 でんさテクノ関西
株式会社 でんさテクノ中部
株式会社 日立テクニカルコミュニケーションズ
クリエイティブソリューション 株式会社