

多様化するニーズに応える コンタクトセンターサービス

日立システムズ

問い合わせ対応や新製品のサポート窓口、資料請求や注文受け付けなど、企業のさまざまな業務をサポートするコンタクトセンターへのニーズは年々、多様化している。日立システムズでは長年培った経験を生かし、技術的な問い合わせへの対応を中心に、製品サポートから業務代行に至るまで、幅広く業務を支援する体制を整える。また徹底した品質管理を行い、拡大・多様化するニーズにきめ細かく対応している。

世界標準レベルの品質管理と運営

日立システムズが提供するコンタクトセンターサービスは、世界の標準——8年連続で取得しているレベルに合わせた品質管理、COPC日本ユーザ



さまざまな業務シーンに合わせたサービスを提供

多様な要望や業務をサポート

日立システムズのコンタクトセンターは、国内に6カ所、海外にも中国とタイに拠点がある。これらの拠点が連携し、国内はもろもろ、多言語によるグローバルでのサポート体制を整えている。

フレキシブルな対応が決め手

日立システムズのコンタクトセンターサービスは、パッケージソフトやパソコン、サーバ、プリンターなど、ベンダーに代わって技術サポート、障害対応を行うもの。不具合やトラブルなどの障害を受け付けず、原因究明、検証、再現テストまでを、ベンダーと連携して代行する。

日立システムズのコンタクトセンターは、国内に6カ所、海外にも中国とタイに拠点がある。これらの拠点が連携し、国内はもろもろ、多言語によるグローバルでのサポート体制を整えている。

Interview

日立システムズでは、コンタクトセンター事業を新たな成長の柱の一つとして強化している。主力であるITサービスに、さまざまなシーンで企業の成長を支援するコンタクトセンターサービスを加えることにより、ITの枠を超えたBPOサービスの強化拡大を目指す。事業の売上高も、現在の160億円から15年度に270億円、18年度には600億円を目指している。その現状と今後についてコンタクトセンター事業部の北野根秀事業部長に話を聞いた。



コンタクトセンター事業部の北野根秀事業部長に話を聞いた。

ITの枠を超えて拡大・強化

「コンタクトセンター事業の強みとは、テレマーケティング専業者とは違い、主力事業のITサービスで蓄積された技術やノウハウを保有し、クライアント、サーバ、ネットワーク機器、アプリケーションまでトータルにサポートできるのが何よりの強みだ。また、COPCの継続認証とCBOOKの構築に裏付けられた世界標準レベルの品質管理と運営体制により、高品質できめ細

「ITの枠を超えて拡大・強化」の方向性について、北野根秀氏は「従来のITサービスに加え、さまざまなシーンで企業の成長を支援するコンタクトセンターサービスを加えることにより、ITの枠を超えたBPOサービスの強化拡大を目指す」と述べた。

「コンタクトセンター事業部長 北野 根秀氏」のコメントとして、「お客様のニーズが多様化している中で、ITの枠を超えてさまざまなシーンで企業の成長を支援するコンタクトセンターサービスを提供している」と述べた。

『人財』を生かす 独自の教育制度、スタッフの育成環境を整える

日立システムズのコンタクトセンターが世界の標準レベルに合わせた品質管理を確保している。運営を目指す中、何より必要なのが「人財」である。また技術力を競う社内大規模な人材育成プログラム「サービススキルコンペ」の種目にも、コンタクトセンター業務を加えている。競技者は顧客役からの電話を受け、顧客への回答、別窓口への連絡依頼、変更内容の案内などの対応を行う。競技終了後は、その場で審査員が、競技者に對して良い点や改善点などを指摘する。こうした競技会の開催を通じて、スタッフへのモチベーションを高めると同時に、今後のサービス技術力、顧客対応能力、提案力の向上につなげている。



日立システムズグループ サービススキルコンペ

対応が決め手

日立システムズのコンタクトセンターサービスは、パッケージソフトやパソコン、サーバ、プリンターなど、ベンダーに代わって技術サポート、障害対応を行うもの。不具合やトラブルなどの障害を受け付けず、原因究明、検証、再現テストまでを、ベンダーと連携して代行する。

クラウドに、 体温を。

クラウドは、コスト削減だけの手段でしょうか。だれでも、いつでも、どこでも。システムに縛られないから、ビジネスがもっともっと飛躍できる。そこにこそ、クラウドの価値があるのではないのでしょうか。「クラウドを、もっとお客さまのビジネスに生かせるサービスへ。」私たちは、その挑戦をひたすらつづけてまいりました。たとえば、ビジネスの現場を活性化する知恵が凝縮された、特定業種向けSaaS。多彩な「人財」がITの枠を超えてビジネスの変革を支えるBPO。大切なビジネスを止めないための、オンサイトサポート。ビジネスは、生きています。成長、進化し、市場は国境を軽々と越えてしまいます。いまをチャンスと捉えて変われるシステムでなければ、ビジネスを支えていきません。ビジネスとともに成長し、変わっていきけるクラウドへ。クラウドを、体温のあるサービスへ。