

2013年7月24日

各位

株式会社野村総合研究所
株式会社ももしも Hotline

野村総合研究所ともしも Hotline がコールセンター関連事業に関し共同営業を開始 ～問題発見から戦略策定・システム構築・運営までをトータルに支援～

株式会社野村総合研究所（東京都千代田区、代表取締役社長 嶋本正、以下「NRI」）と株式会社ももしも Hotline（東京都渋谷区、代表取締役社長 竹野秀昭、以下「ももしも Hotline」）は、コールセンター関連事業において、トータルにサポートする体制を構築いたしました。

今般、大手情報通信事業者に対してサービス提供を開始し、引き続き、コールセンターを保有する企業向けにサービスを拡大していく方針です。

■重要性が増す一方で、効率化が求められるコールセンター業務

昨今、企業では、対面営業だけでなく、メールや SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）などを通じた顧客接点の多様化・高度化が急速に進み、顧客への迅速な対応や効率的ながらも親身な対応、密に社内連携の取れた対応などが求められ、コールセンターをハブチャネルとした顧客接点業務全体の仕組みの最適化や適切な運営を実現することなどが求められています。

■経営コンサルティング企業、コールセンター専門企業、システムインテグレーション企業などがばらばらにサービスを提供することの問題

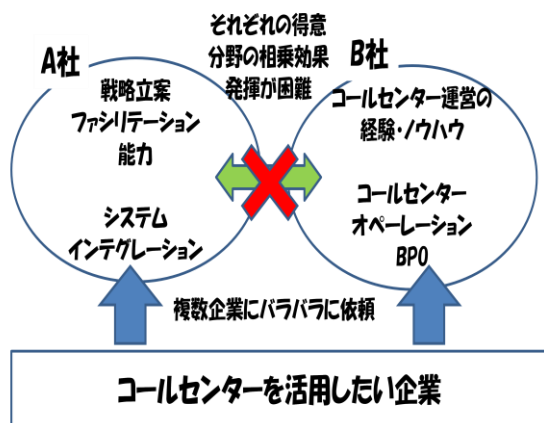
コールセンターの運営にあたっては、「ビジネス戦略を踏まえたコールセンター戦略の立案」「コールセンターの業務運営ノウハウ」「関連する情報システムの構築ノウハウ」などが必要となります。従来は、それぞれ経営コンサルティング企業、コールセンター専門企業、システムインテグレーション企業などが、自社の得意分野についてサービスを提供してきましたが、それぞれの専門性が高いことから、相乗効果を引き出すことは困難でした。

今回の体制構築により、コールセンターを設置・改善したい企業は、NRI の「戦略立案力」と「システムインテグレーション力」、ももしも Hotline の「コールセンター業務に関する豊富な経験や BPO¹のノウハウ」を最大に生かすことが出来ます。

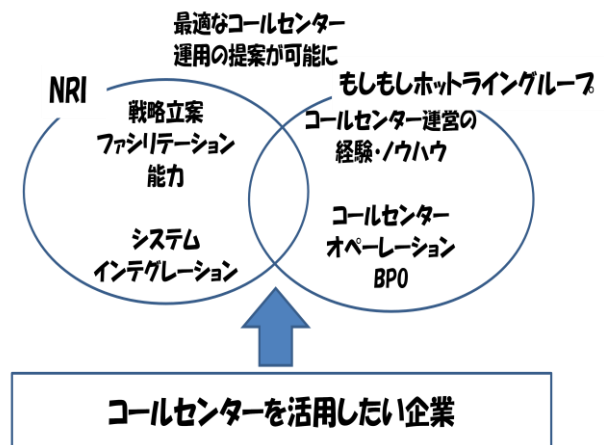
なお、ももしも Hotline はその子会社である株式会社マックスコムと共にももしも Hotline グループとして、そのリソース・経験を最大活用します。

¹ ビジネス・プロセス・アウトソーシングの略で、企業活動における業務プロセスの一部について、業務の企画・設計から実施までを一括して専門業者に外部委託すること。

通常のコールセンター構築支援体制



今回のコールセンター構築支援体制



■問題発見から、戦略策定・システム構築、運営にいたるまでのシームレスなサービスの提供

① 新たに両社で開発した「診断プログラム」を用いた迅速な問題の発見（可視化）

NRIともしもしホットラインは、すでに稼働中のコールセンターの問題点や課題を抽出する「コールセンター運営診断プログラム」を開発しました。このプログラムは、もしもしホットラインが運営・支援してきた400以上のコールセンター事例を元に、NRIの顧客戦略策定やシステム構築・運用の事例を加えることで、対象とするコールセンターの顧客マネジメント、システム基盤、運用などの現状を多角的に診断できるプログラムです。これにより、コールセンターの問題点・課題を迅速に分析・可視化することが出来ます。

② ももしもしホットラインの業務ノウハウとNRIの分析・戦略立案力を用いた戦略・方針策定

上記①の結果を元に、「ビジネス戦略およびコールセンター戦略の立案」「新たな顧客接点の導入」「コールセンターの新設」「既設の顧客接点窓口や機能の統合・集約化」「コールセンター運営の高度化」などに関する戦略を立案します。その際、もしもしホットライングループの「コールセンターに関する業務ノウハウ」と、NRIの「分析および戦略構築力」の相乗効果により、ケースごとに最適な戦略・方針を策定します。

③ システム構築・コールセンター構築、運営支援のトータルソリューションの提供

②で策定された戦略・方針を踏まえて、電話自動応答や顧客対応システムなど最適なシステムソリューションの構築・導入支援やコールセンターの運営に係るアウトソーシングサービスなどを両社共同で提案することで、コールセンターを保有する企業を総合的に支援します。

NRIおよびもしもしホットライングループは、これらのサービスを通じて、お客様企業のコールセンターの価値向上に貢献してまいります。

【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 十河（とがわ）、川越

TEL：03-6270-8100 E-mail：kouhou@nri.co.jp

株式会社もしもしホットライン 広報・IR室 濱根、岩本

TEL：03-5351-7200（代表）

【ご参考】

[NRIの会社概要]

社名	株式会社野村総合研究所
URL	http://www.nri.co.jp/
本社所在地	東京都千代田区丸の内 1-6-5 丸の内北口ビル
代表者	代表取締役社長 嶋本 正
事業内容	コンサルティング、金融 IT ソリューション、産業 IT ソリューション、IT 基盤サービス

[もしもしホットラインの会社概要]

社名	株式会社もしもしホットライン
URL	http://www.moshimoshi.co.jp/
本社所在地	東京都渋谷区代々木 2-2-1
代表者	代表取締役社長 竹野 秀昭
事業内容	BPO サービス事業（コールセンター、バックオフィス、フィールドサービス・対面営業支援、Web マーケティング）

[マックスコム の会社概要]

社名	株式会社マックスコム
URL	http://www.max-com.co.jp/
本社所在地	東京都渋谷区代々木 2-2-1
代表者	代表取締役社長 設楽 環
事業内容	BPO サービス事業、シェアードサービス事業、CRM 事業に関するコンサルティング及びオペレーションサービス事業