

報道関係各位

2010年2月23日
コンソナ・ジャパン株式会社
三井情報株式会社

**東京海上日動メディカルサービスが
更なる顧客サービス充実のためにコンソナ・カスタマー・マネージメントを導入**

コンソナ・ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：澤村大介 以下コンソナ）と三井情報株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：下牧 拓、以下「MKI」）は、東京海上日動メディカルサービス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：石井守雄、以下「TMS」）において、コンソナの主力商品である「コンソナ・カスタマー・マネージメント」を採用した次世代のコンタクトセンターシステムを構築することを発表します。

【TMS 新コンタクトセンターシステム導入の背景】

TMS では多種多様化する顧客のニーズに対応するために、対応方法のマニュアル化を進めてきました。マニュアル化をスムーズに実施することができ、さらに円滑に運用できる仕組みの導入を検討していく中で、TMS は「コンソナ・カスタマー・マネージメント」が持つ、顧客との対応を業務フローに合わせたルールベースでシステム化する機能（プロセススクリプティング）に着目し、その導入を決定するに至りました。

「コンソナ・カスタマー・マネージメント」と電話基盤を含めたシステムの導入・構築は、コンタクトセンター構築において多くの実績を持つ MKI が担当します。

【TMS 新コンタクトセンターシステムの特長】

1. 顧客対応のフロー化をすることにより、顧客対応品質の向上および顧客対応時間の効率化を実現し、顧客満足度の向上へ貢献します。
2. 新コンタクトセンターの電話基盤システムとの連携を通して、更なる対応時間の短縮に貢献します。
3. 電話基盤を含む全コンタクトセンターシステムを MKI グループのデータセンターに設置しサービスとして利用します。コンタクトセンターシステムの運用を含め、堅牢な MKI グループのデータセンターに全面的にアウトソースすることで、ビジネスの継続性を高め、且つ、顧客にとっては運用管理面での効率化も図れ、本業である医療サービス業務への集中が可能となります。

今後もコンソナと MKI は、TMS コンタクトセンターが顧客満足度の高いサービスを提供できるソリューションの提案を継続し、TMS の企業価値向上へ貢献できるよう取り組んでまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

コンソナ・ジャパン株式会社 マーケティング担当

TEL：03-5324-0831、FAX：03-5324-0832、e-mail：info-jpn@consona.com

三井情報株式会社 経営企画部 コーポレート・マーケティング室 悴田

TEL：03-6376-1008、FAX：03-3435-0520、e-mail：press@ml.mki.co.jp

【コンソナ・ジャパン株式会社について】

コンソナ・ジャパン株式会社は、CRM のグローバル・リーディングカンパニーとして、お客様の成長を支える最適な CRM ソリューションを提供しています。コンソナ・ジャパンの CRM 製品「コンソナ・カスタマー・マネージメント」は、従業員、顧客、ビジネスパートナー間で重要な情報を共有するためのソリューションを短期間かつ低コストで構築することを可能にします。CRM のテクノロジーをビジネスの目的、戦略、プロセスと連携させるアプローチは、実際の現場で効果を発揮するものであり、多部門に導入され、顧客満足度向上とともに収益性を高めています。

ホームページ：<http://www.consona.jp/>

【三井情報株式会社について】

三井情報株式会社は、お客様の ICT (Information and Communication Technology) 基盤の構築・運用を通じて、お客様の情報コミュニケーションを支えています。ICT インフラストラクチャからアプリケーションにわたり、コンサルティングから設計・構築、運用・保守を横断したシームレスなサービスをご提供しています。目まぐるしく変化するビジネス環境の中、MKI グループは常にお客様のニーズに応えることのできる高い機動性を持ち、お客様から「選ばれる企業」でありたいと考えています。

ホームページ：<http://www.mki.co.jp/>

※三井情報、MKI 及びびろごは三井情報株式会社の商標または登録商標です。

※本リリースに記載されているその他の社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。