



2011年5月16日
株式会社もしもしホットライン

コールセンターBCP 策定支援サービスを開始

株式会社もしもしホットライン(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:竹野 秀昭、以下もしもしホットライン)は、有事に際しての顧客サービスの継続をご支援するため『コールセンターBCP 策定支援サービス』を開始いたしました。

想定を超える災害発生を含め、有事に際しても顧客サービスを継続することは企業活動において非常に重要です。もしもしホットラインは、東日本大震災以後、数多くの企業の顧客サービスの継続と、段階的なコールセンター運営の再開を支援する中で、顧客サービスにおけるBCP(Business Continuity Planning)の視点で、改めてコールセンター環境やシステム、運営プロセスの再確認を行うことが必要であるとの考えに至りました。

今回、もしもしホットラインがサービスとして提供を開始する『コールセンターBCP 策定支援サービス』は、企業が取り扱う商品やサービスの種類と災害の範囲や被害レベルに応じた顧客サービスの継続をご支援するものです。

『コールセンターBCP 策定支援サービス』は、顧客サービスの主要チャネルである企業のコールセンターや顧客データを掌るデータセンターのロケーション、IT 環境、顧客対応の継続を実現するためのオペレーションプランニングと要員の確保など、サービスを継続のための要件が、現在どの程度備わっているのかを診断いたします。

本サービスの具体的な内容は以下の通りです。

- | |
|---|
| (1) コールセンターオペレーション継続力診断
簡易問診を通じて、統計データやハザードマップなどから、センターロケーション・インフラ・オペレーションの災害リスク耐性傾向を可視化 |
| (2) オペレーション継続プランニング
有事に際してのオペレーションに必要な要員数の算出や確保手段を含めたオペレーション継続計画策定 |



● 関連サービス

1. コールセンターデュアルオペレーションサービス

もしもしホットラインは 2 拠点以上のコールセンターを運営する多くの実績があります。コールセンターの複数拠点運営は、災害対策を主要な目的としつつ、コール数の増減に柔軟に対応すること、また一部オペレーションを地方拠点で行うことによるコスト削減など、複数の目的を同時実現可能なオペレーション手段です。先般の震災に際しては、2 拠点運営による災害対策が奏功いたしました。

2. スタンバイオペレーションサービス

もしもしホットラインでは、全国 8 拠点、1,400 席を IP ネットワーク結んだバーチャル・コールセンターを有しており、最短 1 時間での業務立上を可能とする『コールセンターバックアップサービス』をご提供しています。これは、予めご契約頂いた企業の、継続すべき顧客サービスの範囲と、対応に必要な要員数、そして有事のオペレーションをプランニングし、有事に際してはご連絡を頂くだけで、オペレーションの即刻開始が可能となるサービスです。

【株式会社もしもしホットライン】

1987 年設立の大手のテレマーケティング会社です。全国に 30 ヶ所以上の自社コールセンターを配置し、グループ全体で 2 万人を超えるスタッフがコールセンター運営等に従事しています。通信、放送、金融、エネルギーなど様々な業界に属する国内主要企業、ならびに政府・自治体など公的機関に対してコールセンター構築および運営・各種調査・人材育成・データマイニング・コンサルティングなどのサービスを提供しています。グループ会社にバックオフィスサービスを主体とする株式会社マックスコム、訪問営業ならびに店頭営業支援を主体とする株式会社アイヴイジットを擁し、BPO(Business Process Outsourcing)企業グループを形成しています。東証 1 部上場(証券コード:4708)。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社もしもしホットライン
広報・IR室 和田、岩本
03-5351-7200(代表)

<サービスに関するお問い合わせ先>

株式会社もしもしホットライン
営業推進事業部 川畑、加茂
0120-610-810