

2014 年 1 月 8 日

ジェネシスのユーザー企業、NEC フィールディング様が 2013 年の CRM/コンタクトセンターおよび IT 業界の表彰制度において相次いで表彰を受ける

～ジェネシスのインテリジェント・ルーティング機能により、地域やお客様属性による
きめ細やかな地域密着型のサービスと災害時の事業継続性を確保～

東京 - 2014 年 1 月 8 日 - ジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、社長:和智英樹)はこのほど、ジェネシスのインテリジェント・ルーティング・ソリューションを活用した NEC フィールディング株式会社(本社:東京都港区、社長:伊藤行雄)様の「エリアコンタクトセンター」が 2013 年に、CRM/コンタクトセンターおよび IT 業界の表彰制度において、相次いで表彰を受けた事を発表いたします。

NEC フィールディング様が受賞したのは、企業情報化協会が主催する平成 25 年度優秀コンタクトセンター表彰制度の「Best Contact Center of The Year 2013 優秀賞」、CRM 協議会が主催した表彰制度における「2013 CRM ベストプラクティス賞」、そして企業情報化協会が主催する平成 25 年度 IT 賞の「IT 特別賞(業務改革推進賞)」。

顧客個別の事情や土地勘などを理解した受付者による地域密着型の対応を実現するとともに、IT 会社の強みを生かした機能強化により、作業効率化や対応時間短縮など、大きな効果を創出したことが受賞のポイントになりました。

エリアコンタクトセンターは、保守契約を締結しているお客様の IT 機器にトラブルがあった際の受付窓口。IT システムに関する高いスキルと豊富な経験を持つコールアドバイザーがお客様対応することで、電話での問題解決を図るとともに、問題が解決しなかった場合でもすぐにカスタマエンジニアの派遣をスケジューリングすることで、迅速な問題解決をサポートしています。

今回は、地域密着の観点と災害時のバックアップの観点から、これまで東西 2 カ所に集約していたコンタクトセンターを全国 9 カ所 12 センターに再配置。お客様からの問い合わせは、一番近いセンターに配信されるようになったことで、地域の事情に即した対応を実現しました。さらに災害対応については、隣接する地域のエリアコンタクトセンターを組み合わせお互いをバックアップできる体制を整えたのに加えて、エリアコンタクトセンターを補完する東西 2 カ所のコンタクトセンターを設置することで、事業継続性を高めることができました。

NEC フィールディング様では、最大 900 席分のジェネシスのインテリジェント・ルーティング・ソリューションを導入。お客様から電話があった際、お客様の地域とともに、お客様の属性を判別し、最適なエリアコンタクトセンターと担当コールアドバイザーにコールを着信させるなど、地域に密着したきめ細かい電話対応を可能にしているのに加え、災害時にエリアコンタクトセンターの機能がストップした際など、自動的にコールを他の地域に配信することで事業継続性を確保するなど、エリアコンタクトセンターをプラットフォームの面からサポートしています。

NECフィールドイングについて

NECフィールドイングは、NECグループの一員として、NECやそのグループが販売およびシステム化した後のアフターサービスやサポートサービス領域を担当すると同時に、他社製品も含めて、お客さまのITシステムの運用性と活用度を向上させるため、利便性の高い総合的IT窓口として、シングルウィンドウで活動しています。お客さまのITシステムの導入後の運用に入った以降の全ライフサイクルにわたって、きめの細かいサポートサービスをトータルに提供しています。

www.fielding.co.jp

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験およびコンタクトセンター・ソリューションのリーディング・プロバイダーです。世界80か国に3,500社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、[コンタクトセンター](#)から[バックオフィス](#)まで、毎日1億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

www.genesyslab.com

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@genesys.com