

2016年9月28日

株式会社アシスト

広報部

アシスト、「コンタクトセンター・アワード 2016」において 「最優秀テクノロジー部門賞」受賞

～ 「Wiki の活用」と独自の「DIY システム」によりサポート業務の効率化を実現 ～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:大塚 辰男、略記:アシスト)は、コンタクトセンター(コールセンター)運営における優れた取り組みと成果を表彰する「コンタクトセンター・アワード 2016」(主催:株式会社リックテレコム コールセンタージャパン編集部、共催:イー・パートナーズ有限公司)において、「最優秀テクノロジー部門賞」を受賞したことを発表します。



コンタクトセンター
アワード 2016
Center of Excellence

アシストは、Oracle、JP1 をはじめとする約 60 もの取扱製品に関するサポートサービスを、東京本社、札幌、名古屋、大阪、宇部の全国 5 拠点に配置されるサポート専任担当者 170 名体制で提供しています。顧客から寄せられる年間約 35,000 件の問い合わせの約 9 割弱を製品の開発元へ問い合わせることなく自社で解決し、スピーディかつ正確な対応で顧客満足度 90%以上*を実現しています。この顧客満足度の維持・向上に加え、顧客に感動を与えるサポートサービスの提供を目指して、社内では日々様々な改善活動を行っています。

*アシスト調べ

アシストでは増え続けるサポート業務を効率化し顧客企業に新たな価値を提供するために、サポート業務のどこに時間がかかっているかを分析し、「検証作業」、「情報検索」、「業務引き継ぎ」、「よくある問い合わせに対する回答文章作成」の 4 点に絞って対策を検討しました。そして、「検証作業」や「情報検索」に関しては、社内での「Wiki の活用」により、また、「業務引き継ぎ」、「よくある問い合わせに対する回答文章作成」に関しては、独自の「DIY システム」による自動化により工数を大幅に削減し、高いサポート品質を維持したまま業務効率化を図ることに成功しました。

今回アシストが受賞した「コンタクトセンター・アワード 2016」の「最優秀テクノロジー部門賞」は、コールセンター運営に関し技術の適用と活用に焦点をあてた施策とその成果を表彰するものであり、サポート業務の効率化および改善施策である「Wiki の活用」と「DIY システム」による成果が、センター運営に貢献する施策として高く評価され、アワード初参加での受賞となりました。

アシストは今後も、より一層業務改善・改革に努めることで、顧客企業の満足度向上につなげるサービス提供を目指します。

■「コンタクトセンター・アワード」概要

「コンタクトセンター・アワード」は、コンタクトセンターの運営上の課題に対して実施した取り組みおよび成果を発表し、優れた取り組みを決定する業界唯一の開かれた表彰制度です。業種業態を問わずコンタクトセンターに携わる方すべての相互研鑽と地位向上を目的としています。13 回目を迎える 2016 年度の参加企業は 22 社、25 申請で、去る 9 月 21 日(水)に最終審査発表会および表彰式が開催されました。「テクノロジー部門は、コンタクトセンター運営に際して、技術の適用と活用に焦点をあてた施策と成果を表彰するものです。詳細 URL: http://www.cc-award.com/past_awards/2016.php

■株式会社アシストについて

代表取締役会長:ビル・トッテン／代表取締役社長:大塚 辰男

設立:1972年3月

従業者数:1,070名(2016年4月現在)※グループ会社含む

本社:東京都千代田区九段北4-2-1

URL:<https://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。「パッケージ・インテグレーター」として複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースを中心に、近年ではクライアント仮想化やビジネスルール管理分野も拡充し支援しています。今年も「お客様の最高」のために”というスローガンのもと、これらの分野にさらに注力し、顧客企業の立場に立った製品選定と独自の組み合わせによる製品／サービスの提供を一層強化し、活動していきます。

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:田口、岡部

TEL:03-5276-5850 URL:<https://www.ashisuto.co.jp/contact/press/>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。