

## アグレックス、コンタクトセンターのデータ分析プラットフォームに「Qlik Sense」を採用

～ 仮説検証が容易になり、顧客への提案力が向上 ～

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)とクリックテック・ジャパン株式会社(本社:東京都港区、略記:クリックテック)は、クリックテックのセルフサービス型分析プラットフォーム「Qlik Sense®」が、株式会社アグレックス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:山口 勝規、略記:アグレックス)の情報分析プラットフォームとして採用されたことを発表します。

アグレックスは 1965 年の設立以来、顧客の業務を一括受託するビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)、パッケージソフトで課題解決を支援するソフトウェアソリューション、システム構築から運用までを一貫して支援するシステムインテグレーションの 3 つを柱に事業を展開してきました。また、顧客のニーズに対応したワンストップサービスの提供や、海外拠点を活用した BPO 事業の展開を推進し、TISインテックグループにおける BPO 事業の中核会社として、競争力の強化を図っています。

同社の CBS 事業部は、生損保を中心としたヘルプデスク業務のアウトソーシングをビジネスの中核としており、専門スキルを持つスタッフが顧客の業務支援を実施しています。顧客に対する新たなサービスや付加価値の提供にあたり欠かせないのはコンタクトセンターの利用状況分析ですが、顧客ごとに Access や Excel で分析を行っていたため、作業の工数削減や効率化が求められていました。

このような課題を解決し、データ分析を標準化するプラットフォームを検討した結果、2015 年 12 月に Qlik Sense の採用を決定しました。

アグレックスが Qlik Sense を採用した理由および期待する効果は、次の通りです。

- 直観的で使いやすい優れた操作性により、ユーザ部門での利用に対する敷居が低い。
- 顧客ごとに作成するデータモデルの改修が簡単になり、データやマスタを追加して分析範囲を柔軟に拡張することができる。
- 仮説検証の繰り返しが容易になり、顧客に対する提案の質向上につながる。
- 保険代理店のヘルプデスク利用頻度と売上げとの関係の把握が容易になる。
- 将来的には Qlik Sense を分析基盤としたサービスを、顧客へ提供することも期待できる。
- 同社はアシストの Qlik パートナー企業としての活動実績が豊富なため、社内体制的にも安心して利用することができる。

アグレックスでは、さらなるデータ利活用のために、Qlik Sense の分析対象となるデータの拡充を計画しています。例えば、保険の代理店情報とコンタクトセンターのオペレーター情報を突き合わせた分析による付加価値の提供や、テキストマイニングや音声マイニングとのコラボレーションによる新たなサービス提供などが検討されています。データに基づいた新たな価値提供を通じ、コンタクトセンター業務に対するソリューション強化を推進していきます。

◎事例詳細はこちら

[https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/service/agrex\\_qs\\_2016.html](https://www.ashisuto.co.jp/case/industry/service/agrex_qs_2016.html)

## ■株式会社アグレックスについて

代表取締役社長: 山口 勝規  
設立: 1965 年 9 月 9 日  
本社: 東京都新宿区西新宿 2 丁目 6 番 1 号  
事業内容: 情報サービス  
URL: <https://www.agrex.co.jp/>

## ■クリックテック・ジャパン株式会社について

クリックテック・ジャパン株式会社は、米国 Qlik Technologies Inc.の日本法人です。Qlik は、データ・ディスカバリー(解の探索)分野のリーダーで、セルフサービス型のデータ・ビジュアライゼーションやガイドド・アナリティクス※の製品やサービスを提供しています。世界各国で 37,000 顧客が当社製品やサービスを活用していて、散在する情報の中から意味を見出したり、データ同士の関連性を探索し、いろいろなアイデアへと繋がる洞察を得ています。米国ペンシルベニア州のラドナーに本社を構え、世界 100 ヶ国に事務所を展開し、約 1,700 社のパートナーとともにお客様の事業を支援しています。詳細は、<http://www.qlik.com/jp> をご参照ください。

※ガイドド・アナリティクスとは、ユーザが簡単かつ直感的に使えるように、分析画面にある程度の道筋(ガイド)をつけておく分析用アプリケーションを意味しています。

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

## ■「Qlik Sense」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト 情報基盤事業部 情報活用製品統括部 担当: 浅村  
TEL: 03-5276-3653 詳細 URL: <https://www.ashisuto.co.jp/product/category/bi/qliksense/>

※ 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。