

# News Release

2015年4月23日  
株式会社日立ソリューションズ

## いちよし証券がコンタクトセンターに「CallFrontierX Lite」を導入 全国の主要拠点における営業担当者の代理受電を迅速化し、オペレーターの業務効率を向上

いちよし証券株式会社(本社:東京都中央区、執行役社長:山崎 泰明/以下、いちよし証券)は、主に顧客からの証券取引注文や各種問い合わせに対応するコンタクトセンターである「いちよしダイレクト」に株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)のコールセンター向け顧客応対管理ソリューション「CallFrontierX Lite(コールフロンティア・ライト)」を導入し、2014年3月から運用しています。

これにより、いちよし証券は、顧客情報や過去の対応履歴を共有したり、全国各地の主要拠点における営業担当者の代理受電を迅速に行うことができるようになり、オペレーターの対応の品質向上と業務効率向上を実現しています。

いちよし証券では、顧客からのコンタクトセンターとして「いちよしダイレクト」を設置し、証券取引注文などオペレーターによる各種問い合わせ対応を行っています。全国各地の支店や出張所では、営業担当者が顧客からの電話に出られないケースもあることから、「いちよしダイレクト」が通話を代理で受電する役割を担っていました。

しかし、従来のシステムでは、顧客が希望する対象拠点の営業担当者や、周辺で代理対応が可能な担当者を「いちよしダイレクト」側から把握できず、対応に時間がかかっていました。

「CallFrontierX Lite」は、顧客への対応履歴管理やデータ集計など、コールセンターで使う標準機能を搭載し、CTI\*1と連携することでコールセンターシステムを容易に構築できるとともに、コールセンター業務の効率化とサービスの品質向上を支援するソリューションです。

いちよし証券は、オペレーターが業務に最適な画面を自由にカスタマイズできる点や、すでに導入していた株式会社日立情報通信エンジニアリングの CTI\*1 製品「iCTNET/IX」との連携が容易な点などを評価し、「CallFrontierX Lite」を導入しました。導入に際しては、全国に 50 以上ある支店や出張所などの拠点のうち主要な 14 の拠点について、営業担当者の在席状況などを「いちよしダイレクト」側から確認できるプレゼンス機能をカスタマイズしました。これにより、営業担当者の代理受電を迅速に行うことができるようになり、オペレーターの対応の品質向上と業務効率向上を実現しています。

\*1 CTI(Computer Telephony Integration):電話交換機とCRMを連携させるためのシステム。

このたびのシステム導入に際し、カスタマイズしたプレゼンス機能の特長は以下のとおりです。

## 1. 顧客が問い合わせた営業担当者の在席状況が見える化

問い合わせた顧客の電話番号が「いちよしダイレクト」で代理受電できる支店、出張所に登録されていれば、自動的に「いちよしダイレクト」に着電されます。その際には、「CallFrontierX Lite」が対象拠点内の営業担当者の在席状況を画面上で自動的に表示するため、顧客への早急なレスポンスが可能となりました。

## 2. 顧客からの伝言をリスト化し、対応状況を把握

不在にしていた担当者に対して、顧客から伝言やコールバックの要求があった際に、その内容を「CallFrontierX Lite」に登録することで営業担当者に自動でメールを配信できます。また、対象拠点の管理画面では、伝言のリストと対応状況が一覧で把握できるため、対応が滞っていないかどうかの確認が可能となりました。

いちよし証券では、今後、対応履歴から日時や問い合わせ内容などのデータをBIツールなどで分析し、オペレーターの適正な配置や対応マニュアルなどの充実につなげていくとともに、さらなる対応拠点の拡充や画面カスタマイズの改良にも取り組んでいく予定です。

### ■ 本導入事例のご紹介

URL:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/callfrontierxlite/case01/>

### ■ 「CallFrontierX Lite」の主な機能

#### 1. 画面のセルフカスタマイズ

6種類のテンプレートから画面のタブ内のパネルを自由にレイアウトすることができます。また、必要な項目を自由に定義でき、追加した項目を画面にドラッグするだけで直感的に画面項目を編集することができます。これにより、業務内容に変更があった場合も、システムを改修することなく、業務に最適な画面を製作できます。

#### 2. FAQ管理への画像添付

顧客からのよくある問い合わせとその回答内容を管理するFAQ管理に、画像添付機能を搭載しています。類似した製品の相違点や故障箇所などを画像で表示することで、オペレーターの応答効率の向上を図ります。

#### 3. CTIと通話録音システムとの連携を標準化

株式会社日立情報通信エンジニアリングのCTI製品「iCTNET/IX」と通話録音システム「RecwareIII」に標準で連携しています。これにより、CTIおよび通話録音システムとCRMを連携するための構築コストを削減するとともに、顧客との会話の録音データとCRMの対応履歴情報を紐付けて管理することができます。

## ■ 価格

製品名	価格(税別)
「CallFrontierX Lite」パッケージ本体+10ユーザーライセンス*2	¥4,000,000-
初期導入支援サービス	個別見積
カスタマイズサービス	個別見積

\*2 標準構成の初期導入費用

## ■ 製品紹介URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/callfrontierxlite/>

### <商品・サービスに関するお問い合わせ先>

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

### <報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 竹谷、安藤

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail: [koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)


日立ソリューションズグループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。

※ CallFrontierX、ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ iCTNET、Recware は、株式会社日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

-----  
このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。  
-----

 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ 