

2018年09月19日

株式会社セゾン情報システムズ

## セゾン情報システムズ「HULFT」テクニカルサポートが 「平成30年度 カスタマーサポート表彰制度」で 2年連続受賞

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：内田 和弘、以下、セゾン情報システムズ）は、国内シェア No.1(※1)のファイル連携ミドルウェア「HULFT（ハルフト）」の開発・販売を行う HULFT 事業において、テクニカルサポートパートナー様（以下、サポートパートナー様）と協力し、提供するサポート品質の向上を図るための取り組みが評価され、公益社団法人 企業情報化協会（事務局：東京都港区、会長：小縣方樹、以下、企業情報化協会）が主催する「平成30年度 カスタマーサポート表彰制度」特別賞を受賞し、昨年度に続き2年連続の受賞となりました。

### ◆受賞理由

この度の受賞理由について、企業情報化協会が発表したコメントは、下記のとおりです。（一部抜粋）

通信基盤のミドルウェア「HULFT」の開発から販売・保守を行う同社はパートナーと課題を見つけ、一緒に課題解決を図ってゆく「パートナー様と伴に」のローガンのもとにテクニカルサポート活動をしている。

同社はサポートパートナー各社の現状分析を行い、その改善策を個別に練り、勉強会などで一緒に考え、改善活動を行っている。

（中略）

その改善活動として、マニュアルの改善を行い、勉強会の実施を通じた良い事例、悪い事例や過去事例の共有を行うなどナレッジ強化にも力を入れて品質向上に役立つ関係構築が図られていた。

まさに「伴に」の精神が生きている活動である。

### ◆セゾン情報システムズにおけるサポートパートナー様とのサポート品質向上への取り組み

#### ・取り組みの背景

HULFT テクニカルサポートは、サポート品質を向上させることでお客様にご満足いただき、より長くサポートサービスをご利用いただくことを目指しています。

その活動の一環として今回、サポートパートナー様とパートナー様のお客様に重点を置き、サポート品質向上に取り組みました。

#### ・ローガンは「パートナー様と“伴”に」

サポートパートナー様と互いを認め、高め合うことができるようなコミュニケーションの地盤を築くことで“伴”にサポート品質向上ができるような関係性を目指しています。

#### ・サポート品質向上への取り組み

サポートパートナー様と円滑なコミュニケーションを行いながら課題の解決ができるような環境を整え、サポート品質向上に繋がる活動を行いました。

- ① サポートパートナー様と HULFT テクニカルサポートのビジョン、ミッションを改めて共有し同じ目標を目指す。
- ② サポートパートナー各社様からの問合せを1件ずつ分析し、各社様の課題と長所を把握。
- ③ 問合せの分析結果について定例会でディスカッションし、双方の視点から意見交換。
- ④ ディスカッションした内容を元に、互いに改善施策を実施。

数多くの問合せがある中、全ての問合せの分析とディスカッションを毎月実施しました。ディスカッションを行うことでサポート業務の課題や改善策が明らかになり、素早く施策を行い、サポートパートナー様のサポートサービスの品質を高めることができました。

#### ・取り組みの成果

- サポートパートナー様のサポート品質向上  
サポートパートナー様における問合せの自己解決率が8.5% 向上し、迅速かつ丁寧な対応を実現しました。
- サポートパートナー様の満足度向上  
サポートパートナー様への満足度アンケートの結果が7.6% 向上し、“伴”にサポート品質向上を目指していける関係性を構築しました。

高い品質のサポートサービスでお客様にご安心いただき、サポートパートナー様経由のサポート売上高の増大、ライセンス売り上げの増加など、お客様・パートナー様に貢献することができました。

セゾン情報システムズ HULFT 事業部は引き続きテクニカルサポートを通じて、パートナー様と“伴”により多くのお客様に高品質のサポートサービスを提供し、お客様との更なる関係強化と価値共創を推進してまいります。



#### 【カスタマーサポート表彰制度とは】

カスタマーサポート表彰制度は、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備、国内における顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定され、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における企業の顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

公益社団法人 企業情報化協会 (URL : <http://www.jiit.or.jp/index.php> )

## ■「HULFT(ハルフト)」について

---

(製品詳細 URL : <https://www.hulft.com/software/hulft-8>)

「HULFT」は 1993 年の発売以来、対応プラットフォームを拡張しながら業務システムのファイル連携に必要な機能を実装し続け、業種・業界を問わず、全世界で 43 カ国、9,200 社、196,900 本(2018 年 3 月末現在)のおお客様にご利用いただいているファイル連携ミドルウェアです。サーバーやプラットフォーム、コード体系などが異なる様々なファイルを、業界標準の TCP/IP プロトコルを使って安全、確実に送り届けます。

## ■株式会社セゾン情報システムズ について

---

本社 : 〒107-0052 東京都港区赤坂 1-8-1 赤坂インターシティ AIR 19F

設立 : 1970 年 9 月 1 日

代表者 : 内田 和弘 (代表取締役社長)

資本金 : 13 億 67 百万円

事業内容 : Fintech プラットフォーム事業、流通 IT サービス事業、HULFT 事業

証券コード : 9640 (東京証券取引所 JASDAQ スタンダード市場)

URL : <http://home.saison.co.jp/>

### 商標関連

- ・「HULFT」その他 セゾン情報システムズの商品又はサービスの名称等は、セゾン情報システムズの商標または登録商標です。
- ・その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。

※1 出典 : 株式会社富士キメラ総研「2004-2010 パッケージビジネスソリューションマーケティング便覧」「ソフトウェアビジネス新市場 2010-2017 版」<パッケージ・金額ベース>

<報道関係者様からのお問い合わせ先>

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当 : 豊田・横井

TEL : 03-6370-2930

E-mail : [kikaku@saison.co.jp](mailto:kikaku@saison.co.jp)

<HULFT に関するお問い合わせ先>

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部マーケティング部 : 岡崎

TEL : 050-3199-2639

E-mail : [info@hulft.com](mailto:info@hulft.com)