

2017年9月19日

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT 事業部が 「平成 29 年度 カスタマーサポート表彰制度」 優秀賞を受賞

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：内田 和弘、以下、セゾン情報システムズ）は、公益社団法人 企業情報化協会（所在地：東京都千代田区、会長：宇治則孝、以下、企業情報化協会）が主催する「平成 29 年度 カスタマーサポート表彰制度」において、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・サポートを行う、セゾン情報システムズ HULFT 事業部が、優秀賞を受賞したことを報告いたします。

◆受賞理由について

企業情報化協会が発表した当社の優秀賞受賞理由（一部抜粋）は、以下のとおりです。

ファイル連携ソフト「HULFT」を核とした製品の開発・販売・サポートを手がける同社 HULFT 事業部 カスタマーサービス部 テクニカルサポートセンターでは、サービス品質、従業員満足度の向上によるお客様満足度の向上とビジネスへの貢献を目的に、「0 を目指す仕事から 100 を目指す仕事へ」をテーマとした取り組みを展開し、大きな成果を上げた。・・・（中略）・・・センターのリポジショニングを受けて、センターを上げての地道な努力を積み重ねることで、お客様、および従業員の満足度を向上するとともに、ビジネスへの貢献も果たした同センターの取り組みを高く評価し、優秀賞を授与する。

◆セゾン情報システムズにおけるカスタマーサポートの取り組みについて

➤ 取り組みの背景

2013 年に行った事業体制の変更を機として、ユーザーサポートのメリット、および位置づけを改めて明確にしました。同時に、サービス品質の改善によりお客様満足度を向上し、サポートサービスの利用促進を目標として掲げました。

➤ ヘルプデスクからテクニカルサポートへ

従来は、問合せ対応のヘルプデスクとして、誤回答・オペレーションミス・クレームを減らすことを目標とした「0 を目指す仕事」を業務としていました。その後、テクニカルを武器とした購入後のセールス部隊としてのテクニカルサポートセンターとして、売上高達成などの事業目標に貢献する「100 を目指す仕事」へ業務改革および業務担当者の意識改革を進めました。

➤ 具体的な取り組みと成果

- サポートサービス定義を明確化・公開することで、お客様の信頼度を向上させることができ、HULFT ファンの増加に繋がりました。
- 回答時間の短縮やFAQの充実など地道な業務改善の努力に加え、サポートサービス価値を意識したサポート品質向上に真摯に取り組んだ結果、外部評価を得て、お客様満足度の向上を実現しました。
- 当社内の業務担当者に積極的な事業貢献を促す意識改革を通じてモチベーションを高めることで、従業員満足度の向上と共に、サポートサービス品質のさらなる向上が実現しました。

これら取り組みの相乗効果により、サポートサービス売上高の増大、ライセンス販売数の向上など、事業売り上げにも直接的な貢献を果たしました。

この度の優秀賞受賞にあたっては、事業への直接的な貢献ならびにお客様と従業員の満足度向上を共に実現した当社のカスタマーサポートに関する取り組みが高く評価されたものと考えております。セゾン情報システムズ HULFT 事業部は、引き続きカスタマーサポート活動を通じて、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。



◆企業情報化協会について

企業情報化協会は、企業の情報化に関する調査研究および開発を行い、その成果の普及と実施促進に取り組んでいる公益社団法人です。特に、コンタクトセンターの機能強化・課題解決に取り組む公的機関としては、国内唯一の団体です。

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

◆企業情報化協会のカスタマーサポート表彰制度について

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制度です。

企業情報化協会では、この制度により「顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・機関・団体の当該組織」を毎年1回表彰しています。

■「HULFT(ハルフト)」について

(製品詳細 URL : <http://www.hulft.com/software/hulft8/>)

「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、8,700社、189,600本(2017年3月末現在)の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：〒170-6021 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 21F

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：カードシステム事業、流通・ITソリューション事業、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また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「ソフトウェアビジネス新市場 2017年版」〈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：03-3988-3477

E-mail：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：堀野

TEL：03-3988-5301

E-mail：info@hulft.com