

セゾン情報システムズ 「2020年度 カスタマーサポート表彰制度」で 奨励賞・新型コロナウイルス感染症対策特別賞 同時受賞

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、データセンターを中心とした統合監視サービスにおいて、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「2020年度 カスタマーサポート表彰制度」奨励賞を受賞いたしました。セゾン情報システムズとしての受賞は、今年で4年連続となります。

また、コロナ禍におけるサポート業務の取り組みが評価され、今年度新たに創設された「新型コロナウイルス感染症対策特別賞」も同時に受賞いたしました。



◆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）

カスタマーサービスセンターに機能を集約化した組織作りや、価値提供ツールとしてお客様の利便性を考えクラウド化の提案、管理アラートのオートコール化への切り替えなどにより、お客様に安心したサービスを受けられる環境を整備していることが特筆される。

（中略）

今般の活動で作業時間の短縮や運営人員の削減などコストダウンが実現され「この先もずっと使い続けたい」と思っていただけのサービス強化を図ることが、同社が掲げているビジョンの実現に欠かせない要素であり、このことがお客様の共感を得られ今後も選び続けられる企業になるのは間違いないと確信している。

◆セゾン情報システムズにおける企業の社会活動を支える IT 運用サービスの取り組み

・取り組みの背景

当社は創業以来、50年に渡り様々なお客様に IT 運用サービスを提供してまいりました。システムの運用、監視など、その内容は多岐に渡ります。

お客様は当社に対し、長年のパートナーとして変わらずに安全・安心・確実な IT 運用を提供してほしいと願う一方、IT 利用シーンの変化や場所に固執しない働き方といった、時代に即した柔軟な運用も望んでいます。

当社は IT でお客様と「つながる」ことにより新たな価値が創出されると考え、お客様に向けたサービスのプロフェッショナル部門である「カスタマーサービスセンター」を中心に、新しい IT 運用サービスの開発を行いました。

・自動化による IT 運用サービスの最適化

お客様のIT運用にとって要となるのは、お客様のシステムでトラブルが発生した際、迅速かつ的確にお客様へ通知（アラート通知）を行い、お客様の初動時間を短縮化することです。しかし現実には休日夜間帯の運用が平時と比べ少ないリソースであったり、複数のトラブルが発生した際に現場がひっ迫したりするといった課題があります。

そこで当社は発生したトラブルを自動で集約し、システムが担当者の選定とアラート通知を行う。「オートコール」と、Webダッシュボードやslack連携を活用してトラブルの確認を可能にする「SAIMON」をリリースいたしました。これにより、迅速かつ正確なアラート通知が可能となり、今まで以上に安定したサービスの提供を実現いたしました。

リリースにあたっては現行の運用を極力引き継ぎ、お客様ごとの要件に柔軟に対応できるよう、カスタマイズ性を高くしました。（【例】アラート通知を受電した番号に折り返しお電話いただくと、今までと同じオペレータに繋がる）

この結果、不満やクレームに繋がることなく、9割を超えるシステムがオートコールへ移行されました。

・取り組みの成果

－ スピードの向上

お客様が通知を受け取る時間が 65%以上削減（1 回の通知所要時間 8 分→3 分に短縮）され、お客様が素早く状況を検知し、トラブルの復旧対応に取り掛かることが可能となりました。

－ 品質の向上

年間アラート通知の 95%（36,000/37,200 件）が手動→自動にシフトされ、より正確なオペレーションをご提供できるようになりました。

・AmazonConnect を活用した 24 時間 365 日の完全在宅でのテクニカルサポート

自動化と同時に、昨年より流行している新型コロナウイルス感染症とそれに伴う対策の一環として、AmazonConnect を活用した物理拠点外でのテクニカルサポートの対応を実現しました。これにより、完全在宅の状態でもお客様との通話内容のセキュリティが確保され、また BCP の面でも今後起こり得る災害・事故に予め備えることができるようになりました。

場所や状況を問わず、お客様に最大限のサポートを提供する姿勢とその仕組みが評価され、新型コロナウイルス感染症対策特別賞を受賞いたしました。お客様に安心・安全をお届けするこの仕組みは、今後さらなるコールセンターの拡充へつながる布石として、今後も様々な面で活躍する予定です。

セゾン情報システムズ カスタマーサービスセンターは引き続き新しいサービスを通じてより多くのお客様と「つながり」、次の 50 年もお客様に選ばれ続ける企業となるよう努力してまいります。そして変革が続く世の中に対応し、お客様のニーズや社会環境の変化において、価値のあるサービスを提供してまいります。

【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>）