

# <導入事例> 某公共サービス様

**全国に広がる問合せ窓口の一本化！**  
**生産性、メンテナンス効率の飛躍的な向上を実現**

## 【ヘルプデスク 業務概要】

- ▶ 電子申請システムの利用方法および登録手続きの一般的な問合せ受付

## 《システム導入の背景》

窓口が全国に散在しており、コスト及び業務効率が悪い  
 ためシステムの統合及び刷新を検討

窓口の一本化とサービスの充実を  
 短期間で図る

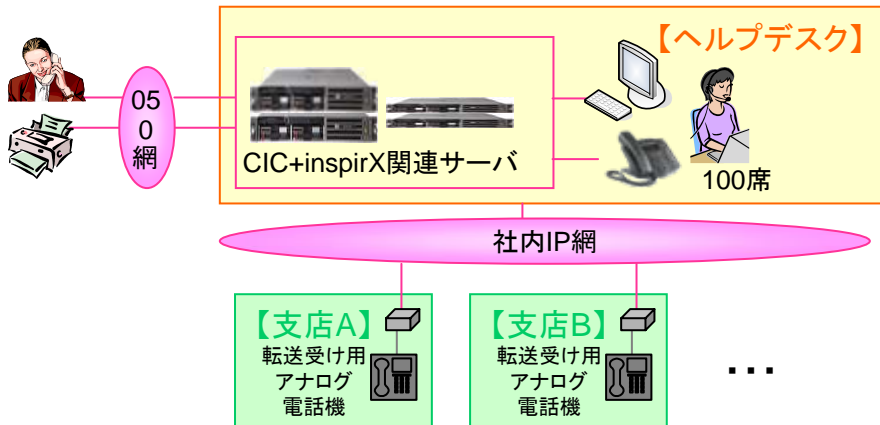
**CIC (オールインワン通信プラットフォーム) +  
 inspirX (マルチチャネル顧客対応管理アプリケーション)**  
 導入

## 《システム構成イメージ》

(従来のシステム) それぞれの支店に同等のシステムが散在



(新システム) 問合せ受付はヘルプデスクに統合



## ■導入前の課題

- ▶ システムが全国に散在しており、莫大なメンテナンスコストが発生していた
- ▶ 市民からの問合せに対する回答についてのノウハウが蓄積できず、支店により対応にばらつきがあった

## ■システム選定のポイント

- ✓ 安価に短期間で構築できること
- ✓ 100席以上の稼働実績があること
- ✓ 050サービスへの対応
- ✓ 以下の機能要件を満たせること

- PBX/ACD
- 全通話録音
- IP対応
- エスカレーション
- IVR (音声案内、FAX送信、オペレータ接続)
- CTI連携 (着信ポップアップ)
- 対応登録・FAQ

## ■導入効果

- ほぼすべての機能をCIC+inspirX標準機能で実現できるため、短期間での構築に成功
- システム統合によるメンテナンスコスト削減
- 050サービス活用による通話コストの削減
- inspirX活用による問合せノウハウの蓄積