

<導入事例> 株式会社ファーストリテイリング様

**現在の運用と将来性を考慮したセンターの再構築。
システム導入により効率的なセンター運営を実現！**

【業務概要】

- ユニクロオンラインストアへの問合せ受付業務
 - 商品問合せ
 - 配送状況問合せ
- 各店舗からの問合せ受付業務



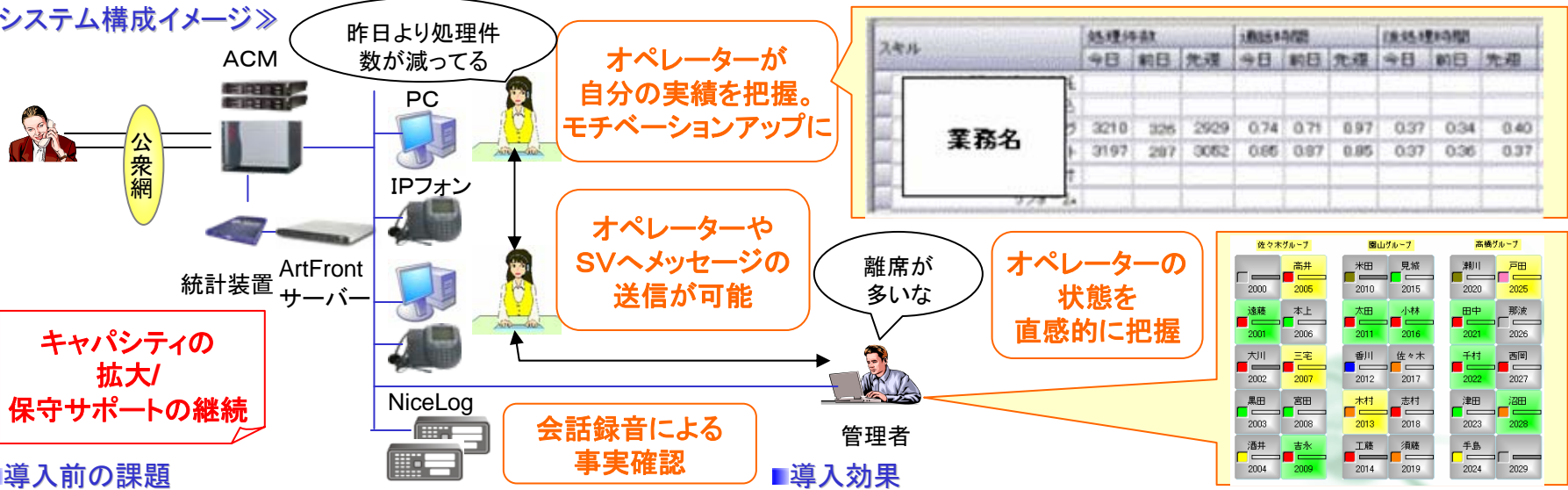
《システム導入の背景》

- 既存システム保守サポート終了
- 事業拡大、多様化に伴うセンターの再構築

【導入システム】

Avaya Communication Manager
+
ArtFront
(コールセンター管理アプリケーション)
+
Nice 通話録音装置

《システム構成イメージ》



■導入前の課題

- 事業の拡大、業務の多様化により、導入当時の運用、使い勝手が現在の運用に適さなくなっている。
- オペレータ数、業務グループ数等が増加し、オペレーターやコールセンター全体の管理、シフト作成作業への負荷が増大。
- 既存システムの保守サポート終了。

■導入効果

- ✓ オペレーターやSVに向けてメッセージを送信できるため、効率的に情報を共有できるようになった。
- ✓ オペレーターが自分のコール実績(処理件数など)を閲覧することで、モチベーションのアップに繋がった。
- ✓ オペレーターの状態が直感的に把握できるようになった。
- ✓ システム更改により、キャパシティの拡大、保守サポートの継続を実現。安定したコールセンター運営が可能になった。
- ✓ 問題発生時のお客様との会話が容易に確認可能となった。