

岩崎通信機がコンタクトセンターの運営戦略、意思決定に活用できるBIツール「QlikView」を販売開始
 ～運用改善ソリューション「IW-Fact Finder」をコンタクトセンター向けに提供～

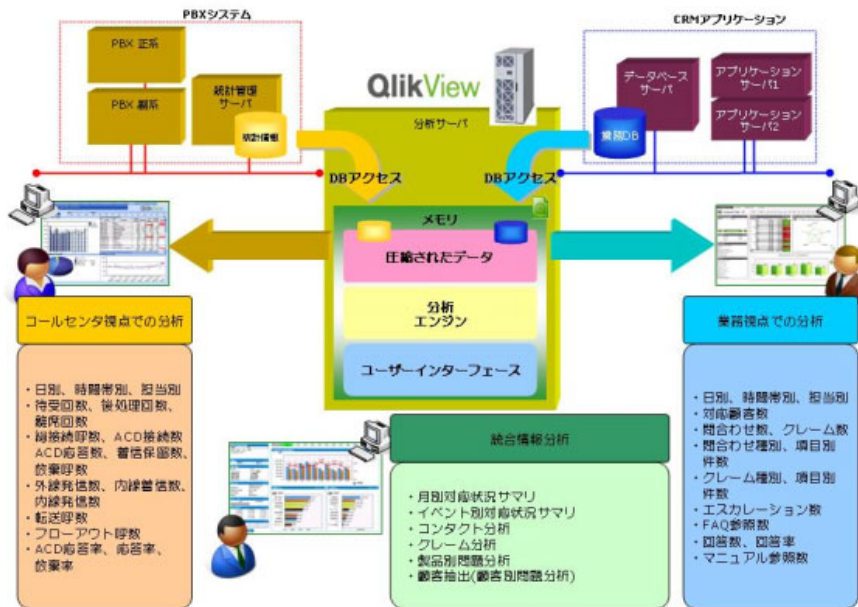
2010年3月5日
 岩崎通信機株式会社
 株式会社アシスト

岩崎通信機株式会社（本社：東京都杉並区、社長：二村裕治、資本金：60億円、以下岩通）は、株式会社アシスト（本社：東京都千代田区、社長：ビル・トッテン、以下アシスト）と協業し、コンタクトセンターでの顧客データ分析、運用改善ソリューションとして、全世界で12,000社以上の導入実績があり、独創的な連想技術とインメモリの手法で圧倒的なパフォーマンスを実現するビジネス・インテリジェンス (BI) ツール「QlikView」（開発元：スウェーデンQlikTech International AB、日本支社：クリックテック・ジャパン株式会社）の販売を3月8日より開始します。

岩通はコンタクトセンターのプラットフォーム構築から保守サービスにいたるまでトータルに支援するソリューションを提供しています。今回、「QlikView」の販売代理店であるアシストと協業し、コンタクトセンターで必要となる管理指標をテンプレート化して「QlikView」と併せ販売します。

分析データの取り込みは、Excel/CSV/Accessなどのファイル読み込みからODBCによるデータベース接続まで、システム仕様や利用者のITリテラシーに応じて幅広く対応可能です。また、QlikViewの大きな特徴である全データを圧縮・ファイル化してメモリ上にロードするインメモリ手法により、数千万～数億件のデータ加工を自由自在にストレスなく行えます。さらに、コンタクトセンターに必要な管理指標をテンプレート化したことで、クリックやマウスでのポインティングなど簡単な操作でコンタクトセンターおよび業務の視点で分析が行えることに加え、岩通が提供するコンタクトセンター向けPBXシステムの「統計レポート」やアプリケーションの「対応履歴」といった、従来別々に出力されていたレポートを1つに統合することが可能です。これにより、レポート閲覧の手間を軽減するだけでなく、出力結果の相関関係も見い出せるなど総合的な分析を実現します。

レポート統合のイメージ



岩通はコンタクトセンターの運営戦略、意思決定に活用できるソリューションとして今後3年間で50社への導入を見込んでいます。アシストは岩通に対し販売、技術、マーケティング面で強力に支援していきます。

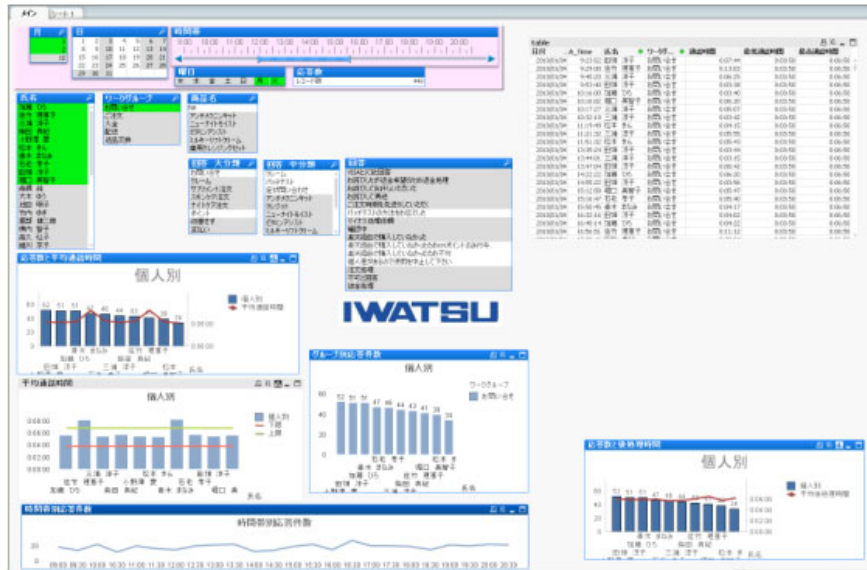
また、岩通は3月12日に「コンタクトセンターの運営戦略にメス!! 分析が楽しくなる!! ～新感覚「1クリック」でコンタクトセンターの隠れた事実を新発見～」と題し、本ソリューション内容を紹介するセミナーを開催します。

<セミナー詳細> <https://www.iwatsu.co.jp/product/ens/seminar/>

■「IW-Fact Finder」について

IW-Fact Finderは、QlikViewに取り込んだデータからコンタクトセンターに必要な指標を1つの画面に表示するソリューションです。分析者は、「統計レポート」、「対応履歴」などこれまで別々に閲覧していたデータの関連性に気づくことができ、コンタクトセンターの意思決定に有効な情報を取得できます。

IW-Fact Finder画面イメージ



例えば、統合レポートから通話時間と受注状況の関係性を眺めるうちに、「通話時間が長いと受注率が高い」傾向に着目すれば「成約を焦らない」ことや「詳細な説明」が成約のポイントと推測できます。対応内容との照合や通話録音ファイルの聞き起こしなどで事実関係を確認することも可能です。

また、「商品Aへの問合せ」や「商品Aのポイントについて」という対応履歴から、特定の商品に関する通話時間が突出していれば、商品Aに対し顧客が興味を持っている、オペレーターが商品Aへの問合せに窮しているといった様子が伺えます。教育やFAQの作成などで対策を立て、センターの対応力強化に役立てます。

オペレーター名、通話時間、受注状況、などの分析軸の変更は、気になったデータをクリックするだけで。関連しないデータは、グレースアウトします。求めるデータへの高速アクセスはもちろんのこと、軸を変えて分析しているうちに今まで気づけなかった事実と遭遇する、といった効果が期待できます。

価格

最小構成5ユーザー 380万円から（インテグレーション費別途）

販売日

2010年3月8日

販売見通し

3年間で50セット

■「QlikView」について

QlikTechは、インメモリ ビジネス インテリジェンスにおける先駆者として、ユーザーが必要とする分析に欠かせない情報を、必要ときに届けます。その製品であるQlikViewは、制約のない環境でユーザーがデータを分析することを可能にし、ビジネス上の課題に対する回答を即時に提供するようにデザインされています。従来のBIであれば数ヶ月、もしくは数年かかってしまうところを、QlikViewでは、ほんの数日、数週間で成果をもたらすことができます。個人ユーザーからグローバルな大企業まで、オンプレミスやクラウド、またはノートパソコンやモバイルといった形態の導入が可能です。QlikTechは、95カ国に12,000以上の顧客を持ち、世界の800社を超えるパートナー企業と提携しています。詳細情報に関しては<http://www.qlikview.com>をご覧ください。

■岩崎通信機株式会社について

代表取締役：二村 裕治
 設立：1938年8月
 社員数：連結1,618名（2009年3月31日現在）
 本社：東京都杉並区久我山1-7-41
 URL：<https://www.iwatsu.co.jp/>

岩崎通信機は、ビジネスホン分野での長年の実績を基に、音声・画像・データの最適な通信をIP技術で実現し、お客様に最適なソリューションを提供します。コンタクトセンターにおいては、PBX、Un-PBX、統計装置、音声自

動応答装置、CRMアプリケーション、通話録音装置など多様なラインアップを展開し、400システム以上の導入実績があります。岩通はプラットフォーム構築から導入後の保守までを一貫してサポートし、顧客満足度を向上するコンタクトセンターの実現をお客様と共に目指しています。

■株式会社アシストについて
代表取締役：ビル・トッテン
設立：1972年3月
社員数：800名（2009年4月1日現在）
本社：東京都千代田区九段北4-2-1
URL：<https://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。BIツール「QlikView」をはじめ多種多様なビジネス分野向けソフトウェアの販売および教育／サポート・サービス提供のほか、顧客の課題を切り口としたコンサルティング・サービスを提供しています。顧客の「企業力強化」をテーマに活動を行い、コスト削減、セキュリティ強化、情報活用など、お客様の経営課題を満たす総合提案を行っています。

「QlikView+IW-Fact Finder」についてのお問い合わせ

■報道関係者窓口
岩崎通信機株式会社 経営企画部 広報グループ
TEL 03-5370-5112
FAX 03-5370-5480
E-Mail：pr@iwatsu.co.jp

株式会社アシスト 広報部 担当：田口
TEL 03-5276-5850
FAX 03-5276-5895
E-Mail：press@ashisuto.co.jp

■お客様窓口
岩崎通信機株式会社 ソリューション営業部
TEL 03-5370-5152
FAX 03-5370-5507
※記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。