

# 株式会社エフコム様



IPコンタクトセンターシステム「CTstageシリーズ」の最新モデル「CTstage 6Mi」が、株式会社エフコム様のヘルプデスクやサポート窓口の中核メカニズムとして採用されました。本システムは2014年10月に新設された「福島データセンター」で運用が開始されています。「CTstage 6Mi」を採用いただいた理由や今後の展望を伺いました。

## 事業内容を教えてください

**A** 私達はICTの分野で、お客様の課題解決パートナーとして最適なソリューションやサービスをご提供しています。

堅牢なセキュリティ環境とクラウド設備を有した2つのデータセンターをリソース基盤として、データ入力、受託運用、帳票出力、封入封緘、コールセンターなどの各種業務をBPOメニューとして、お客様のニーズに合わせた高付加価値なオリジナル仕様を図ってご用意いただいています。

また、パソコンやサーバー、タブレット端末等の情報インフラ整備やソリューション提案はもとより、ネットワーク構築、メンテナンス、サプライ、インストラクターによるヘルプデスクサービス、そしてシステム開発やインテグレーションなど、ICTのライフサイクル全般に渡り事業を展開しています。

## コールセンターの役割や特長を教えてください

**A** 従前より、弊社が取り扱うパッケージソフトに関するヘルプデスクや、受託業務のサポート強化の一環としてコールセンターを運営してきました。お陰様で皆様にご用命を賜り、ワンストップサービスとして定着しつつあるところです。

そしてこの度、福島の復興支援にクラウド環境のほか最適なICTサービスを提供すること、災害に強い地域づくりに貢献することなどを目的に福島データセン

ターを2014年10月に開設しました。その稼働に合わせて更なる業務拡充を目指し、コールセンター設備も最新のアイテムを導入しました。

## CTstage 6Miを採用した理由は?

**A** コールセンターの情報をリアルタイムで直感的に把握できる「コンタクトセンターモニター」や、エンドユーザー側で設定が可能なツールの豊富さに魅力を感じました。またコールセンター機能がオールインワンであり、必要なファンクションを選択するだけで短期間の導入が実現できることや、数多くの稼働実績も着目した点です。

それから、弊社は郡山や会津にもオペレーターを配置していますので、ネットワークを介してコールセンター機能が活用可能な分散型にも簡単に対応できることも技術面や費用面から優れていると考えました。



ソリューションサービス本部  
医療・地域ソリューショングループ  
統括部長  
二瓶 幸恵 様

## CTstage 6Miで、どのようなサービスの強化を図りたいか?

**A** 導入目的を踏まえて、業務拡充や付加価値向上を図る予定です。例えば、受託元のお客様への統計実績レポートや通話内容を単なるエビデンスではなくコールされた方々の需要を分析することで、これまで以上にお役立ちできるよう改善のタネの提供などをイメージしています。

システム構成の面では、弊社で利用している基幹システムやSFA・CRMとの連携も将来的に強化していきたいです。

## OKIへの要望・期待

**A** 「CTstage 6Mi」は8つのスタイルを掲げています。マルチフィールドやマルチチャネルによる業務の多様化やお客様利便性の向上、マルチアナライジング、マルチロケーションによるパフォーマンスの最適化や効率化など、市場動向やお客様ニーズにマッチした具体的な実現提案を期待しています。

弊社は今後も、福島を起点として地域産業の振興に貢献していきます。引き続き、OKIさんの「CTstage」に支えていただきたいと思いますのでよろしくお願い致します。

## エフコム様 概要



福島データセンター外観イメージ (福島県福島市)

社名	株式会社エフコム
本社	福島県郡山市堤下町13-8 エディソン・エフコムビル
設立	1980年
従業員数	284人(2014年3月期)
事業内容	BPO受託、情報インフラ整備、ネットワーク構築、メンテナンス、システム開発やインテグレーションなどICTのライフサイクル全般
URL	http://www.f-com.co.jp/

## お問い合わせ先

沖電気工業株式会社  
企業ネットワークシステム事業部

〒108-8551 東京都港区芝浦4丁目10番16号

☎03(3454)2111(代)

CTstage

検索