



特集 5 東日本大震災への対応

2.5 福島県郡山市にコンタクトセンターを新設(株式会社日立システムズ)

〔概要〕

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長：高橋直也、本社：東京都品川区、以下 日立システムズ)は、神奈川県川崎市および大阪府大阪市に大規模なコンタクトセンターを設置し、日本全国のお客さまに対してITシステムに関するヘルプデスクサービスなどを提供しています。この度、被災地の将来を見据えた復興への貢献施策の一つとして、福島県郡山市にコンタクトセンターを新設し、2012年4月に稼働開始しました。

〔コラム〕

日立システムズは、福島県の地元企業から日立グループへの支援要請を受けて、着実な復興のために「仕事を中心とした街づくり」が重要であるという認識のもと、自らが被災地域に雇用を創出する貢献策を検討しました。その結果、既存コンタクトセンター業務拡大に併せて、機能の一部を移転することにより、一時的な雇用創出対策ではなく、将来にわたって安定的に成長可能なサービス産業創造の礎としていくことを決定しました。

コンタクトセンターを福島県のどこに新設するかは悩みどころでしたが、“人件費などのコスト”、“人材適正度”、“自治体の取り組み”、“首都圏からの交通アクセス”等の諸条件をクロス評価し、福島県郡山市に最終決定しました。

待ったなしの復興支援に向けて、早急にコンタクトセンターを立ち上げる必要がありました。既存の自社クラウド型CTI^(注1)基盤を活用して、インフラ構築期間を短縮しました。また、新規採用要員育成プログラムとして、コンタクトセンターの知識・スキル体系であるCMBOK^(注2)をベースとした研修と、既存コンタクトセンターでのOJTを含む集中教育を実施し、新設準備開始から6ヶ月で運用開始することができました。

今後、段階的に郡山コンタクトセンターの業務を拡張し、2015年には300名規模にする計画です。将来的には非IT分野／IT分野を問わず、幅広いお客様のコンタクトセンター関連業務を請け負うBPO^(注3)の拠点としていくことも検討しています。さらに、グローバル事業展開をめざし、海外サテライトセンターと連携を図りながら多言語化対応を推進します。

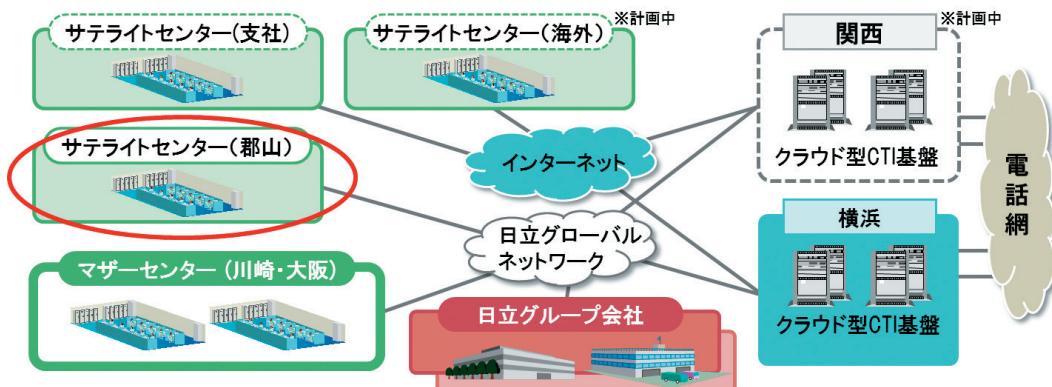
郡山コンタクトセンターは、引き続き日立グループ一丸となった復興支援活動の一翼を担っていきます

〔事業費(うち公的補助額)〕

84百万円(24百万円:緊急雇用創出基金事業「がんばろう福島の企業!産業復旧・復興事業」)

2. 被災地域におけるICT利活用の取組事例の紹介

【コンタクトセンター連携イメージ図】



【郡山コンタクトセンターの様子】



(問い合わせ先)

株式会社日立システムズ
 コンタクトセンタ事業部 基盤設計部
 E-Mail: press.we@hitachi-systems.com

^(注1)CTI(Computer Telephony Integration):電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術

^(注2)CMOK(Contact center Management Body Of Knowledge):一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会が発刊したコンタクトセンターに関する知識・スキル体系。

^(注3)BPO(Business Process Outsourcing):企業が自社の業務処理(ビジネスプロセス)の一部を、外部の業者にアウトソーシングすること。