

2011 年 7 月 25 日
アルファコム株式会社

**アルファコム、ビーウィズ株式会社コンタクトセンターに
通話録音システム「Voistore」を 700ch 超導入、運用開始
～導入・運用コストの削減と、業務効率改善により顧客満足度 UP を実現～**

コンタクトセンター・システムのエンジニアリング・サービスを提供しているアルファコム株式会社（本社：東京都中央区銀座、取締役社長：中尾 修）は、同社が日本総代理店を務めるコンタクトセンターの業務効率化、品質向上を強力にサポートする通話録音システム Voistore（ボイストア）を、
ビーウィズ株式会社（代表取締役社長：遠藤 克彦、住所：東京都新宿区西新宿）の全国 5 拠点（約 700 席）のコンタクトセンターに導入、運用を開始致しました。

◎Voistore の導入効果

これまでの通話録音システムに比べ、導入・開発・運用コストが削減でき、またインターフェースの使いやすさから業務運用に影響を与えることなく、スムーズに聞き起しを行うことができるため、業務の効率化、クライアントへの迅速な報告を行うことができると評価をいただいています。

◎1000ch を超える見通し

全国 8 つの拠点を持つビーウィズ株式会社は、まずは長崎センターへ 69 ライセンスを導入。その後、複数の拠点への導入を進め、導入当初から 1 年後には、合計 727 ライセンスが導入されました。今後も増設を予定しており、最終的には 1000ch を超える規模になる見通しです。
これにより、一層 VOC に耳を傾け顧客満足度向上に努め、コンタクトセンターのプロフィット化を目指しています。

◎Voistore 実績

Cisco、Avaya の認証を取得し、韓国（金融業界を始めとして軍や地下鉄での実績もある）、ヨーロッパ（航空会社や大学、金融業界など多数）を中心に導入され、国内においては通販、保険、官公庁、テレマーケティング会社などのコンタクトセンターでの導入が急速に進んでいます。

なお、今回、本システムの構築は、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社が担当、お客様に最適なシステムを構築やサポートを実施しています。

■ビーウィズ株式会社について

当社は 2000 年に創業し、コンタクトセンターを中心とした アウトソーシングサービスの提供や人材派遣を主な事業として参りました。

三菱商事グループの一員として、電話・WEB・E メールなどあらゆる双方向通信手段を用い、クライアントごとに最適なコンタクトセンターを設計・運営しており、通信・金融・官公庁・製造・流通・サービス業・IT 等多岐にわたる業界・業種から高い信頼を集めております。

当社はコンタクトセンターで培った業務の分析/標準化/定型化ノウハウを活かし BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)事業者事業に事業領域を拡大、アウトソーシングの専門家集団として、より一層の進化を追求していきます。

<http://www.bewith.net/>

■ビーウィズ様事例発表セミナーを開催します。

『現場の管理者に選ばれた！Voistore 導入事例ご紹介セミナー』

～コンタクトセンターのプロが語る通話録音装置の導入効果とは？～

日時： 2011 年 9 月 7 日 (水) 14:00～17:00 (13:30 受付開始)

主催： 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

協賛： アルファコム株式会社 株式会社 VOISTORE

協力： ビーウィズ株式会社

会場： 東京コンファレンスセンター・品川 (東京都港区港南 1-9-36 アレア品川 403 号)

お申込 URL： <http://spider.ctc-g.co.jp/web/fm/jk/2011045g> ※掲載当時

■通話録音システム Voistore の特長

- データセンターでの一元管理で、大規模センター向けコスト削減を可能に。
- 高機能で低価格を実現！中小規模センターへの導入も容易に。
- 操作性に優れ、検索、再生がとても簡単！研修時間の短縮を実現。
- アプリケーション/CTI連携で、さまざまな検索 Key を付与することが可能。
- アプリケーション連携で顧客対応履歴画面からの再生とフリーシーティングオペレーターID 検索が可能に！
- リアルタイムモニタリングのライセンスは無償・無制限
- リモートサポート体制による迅速なトラブル対応

