

2021年3月22日
株式会社 ミライト

**当社製品「Casting Table（キャストイングテーブル）3.0」の
導入事例が
月刊『コールセンタージャパン』で紹介されました**

**～24時間対応、激しい呼量変動、多彩なスキル
「予実分析のシステム化」で人材配置の難条件をクリア～**

株式会社ミライト（本社：東京都江東区、代表取締役社長：中山 俊樹、以下、ミライト）は、自社開発製品である「Casting Table（キャストイングテーブル）3.0」について、このほど発行の月刊『コールセンタージャパン』2021年4月号（発行元：株式会社リックテレコム、発行日：2021年3月20日）にて、ユーザー導入事例紹介として、株式会社プレステージ・インターナショナルの事例が紹介されました。

■ Casting Table（キャストイングテーブル）3.0 の概要

Casting Table3.0 は、ミライトが開発したコールセンターを効率よく運営するためのWFM（ワークフォース・マネジメント）ツールです。

CTI（コンピューター・テレフォニー・インテグレーション）との連携による高精度の呼量予測やオペレーターの業務スキルを考慮したスケジューリングなどによって、最適な勤務シフトが作成でき、運営コスト削減とサービス向上を同時に実現します。

また、オペレーターの勤怠・査定管理の機能が使えるほか、スマートフォン・タブレットを介したシフトの確認・調整も可能です。オペレーターのスマートフォンからいつでも、どこでもスケジュール管理が可能になり、在宅勤務などコールセンターの働き方改革に寄与します。

なお、2020年3月、Casting Table3.0 は、「ASP・SaaS（IoT クラウドサービス）情報開示認定」において、サービスの安全性、信頼性に関する情報を正しく開示しているクラウドサービスとして認定されました。

・製品紹介ページ：<https://www.mrt.mirait.co.jp/solution/solution06/>

■ 月刊『コールセンタージャパン』2021年4月号での掲載の概要

・冊子版掲載内容の詳細：添付資料の通り

・Web版掲載ページ：<https://callcenter-japan.com/it-search/3652.html>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ミライト
SI事業本部
デジタルデザイン部
TEL: 03-6807-3147
E-Mail: casting@mirait.co.jp

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社ミライト
経営企画本部
広報コミュニケーションデザイン部 広報室
TEL: 03-6807-3711
URL: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>

24時間対応、激しい呼量変動、多彩なスキル 「予実分析のシステム化」で人材配置の難条件をクリア

24時間稼働で、かつ極めて高いサービスレベルを求められるロードアシストサービスのリソースマネジメント。プレステージ・インターナショナルは、ミライトのWFMシステム「Casting Table3.0」を導入。日々のデータを蓄積、可視化することで、リソースマネジメントを客観的に見直し、改善するPDCAサイクルを構築、接続品質の安定を図っている。



株式会社プレステージ・インターナショナル
第四事業部 秋田業務グループ
グループ長
佐藤 誠 氏

事故対応などのアシスタント・サービスを主軸に、BPO 事業を展開するプレステージ・インターナショナル。このほど、輸入高級車のロードアシスト部門に、ミライトのワークフォースマネジメントツール「Casting Table3.0」を導入した。

同部門には約30名のオペレータが在籍し、8パターンのシフトを組み合わせ、24時間365日稼働している。呼量は祝日の並び方や天候による影響が大きく、予測は容易ではない。

一般的なロードアシストサービスでは、電話では一次受付が中心で対応範囲に限られるが、同部門はそれが幅広く、対応時間が長引く傾向が強い。カーナビゲーション・システムにはSIMカードが搭載されており、「オイル交換がいつ行われたかなど詳細な状況が把握できるため、遠隔でもきめ細かいサポートが可能。70%のコールが電話のみで解決できています」(第四事業部 秋田業務グループ グループ長 佐藤 誠 氏)という。

このように呼量予測が難しく、24時間運営でオペレータのスキルも多様なことから、30名規模であっても、従来のExcelをベースとしたリソースマネジメントには限界があった。

決め手はわかりやすいUIと価格 二人三脚で課題解決する手厚いサポート

「Casting Table3.0」導入の決め手は、(1)ユーザーインターフェース(UI)の分かりやすさ、(2)柔軟なサポート体制、(3)手頃な価格——の3つだ。

UIについて佐藤氏は、「フローに沿っ

て入力していけば、簡単にシフトが作成できます」と説明。迅速かつ柔軟なサポート体制も評価している。佐藤氏は「ロードアシスト部門だけではなく、お客様相談室やコンシェルジュデスク、ローンファイナンスなどにも利用を拡大したいと考えています。スキルは全部合わせると50種類を超え、サービスレベルの設定が『20秒以内98.5%』という窓口もあります。どうすれば効率よく管理できるか、ミライトの担当者に相談したところ、課題解決に向けて親身に対応してくれました」と話す。価格についても、「必要な機能が揃っていてリーズナブル」(佐藤氏)と高く評価している。

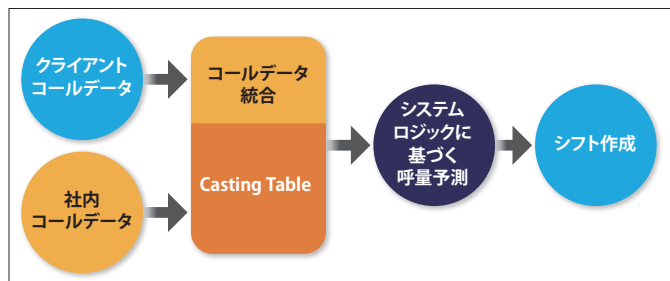
ロジカルかつ客観的な分析が可能 不確実性の高い時代にも対応していく

導入後の成果について、佐藤氏は「ロジカルな検証や、客観的な判断が可能になったことが大きい」と強調する。たとえ予測が外れたとしても、理由を分析し修正点を可視化、改善につなげられるため、今後の予測精度向上が期待できる。また佐藤氏は「経験に基づいた属人的なりリソースマネジメントから脱却でき、クライアントへの説得力も向上したと実感しています」とつけ加える。

基本的に、「直近3カ月の呼量」と「昨年同日の呼量」をもとに呼量を予測。コロナ禍で消費者の動向は一変したが、そうした変化を捉えて修正できることも容易になった。不確実性の高い時代において、データによる可視化や客観的な分析は不可欠だ。今後は、関連窓口にもシステムの利用を拡げ、顧客の安心、安全を守るサポート体制を強化する方針だ。

ユーザープロフィール

株式会社プレステージ・インターナショナル
所在地：[本店]東京都千代田区麹町2-4-1
麹町大通りビル14階
設立：1986年10月
資本金：14億9,495万円(2020年3月31日時点)
代表者：代表取締役 玉上進一
従業員数：3,948人(2020年3月31日時点)
事業内容：BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業



WFM運用イメージ