

2019年11月12日  
株式会社 ミライト

**「CastingTable3.0」が  
「ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2019」で  
ASP・SaaS部門の【委員会賞】を受賞**

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)が開発した、コンタクトセンターの人員配置の最適化システム「CastingTable3.0」は、2019年11月8日に、特定非営利活動法人ASP・SaaS・IoTクラウドコンソーシアム(略称:ASPIC)が主催する「ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2019」において、ASP・SaaS部門の【委員会賞】を受賞しました。

■ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2019 について

「ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2019」は、IoT・AI・クラウドサービスが社会の情報基盤として、発展・確立することを目的とし、日本国内で優秀かつ有益なIoT・AI・クラウドサービスを表彰し、IoT・AI・クラウド事業者並びにユーザ企業の事業拡大を支援するものです。

ASP・SaaS部門、IaaS・PaaS部門、IoT部門、AI部門、データセンター部門、運用部門、ユーザ部門の7部門から構成されています。

・ASPIC 公式サイト <https://www.aspicjapan.org/index.html>



■コンタクトセンターの人員配置の最適化システム:Casting Table3.0 について

「Casting Table3.0」は、コンタクト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から最適な勤務シフトの作成、エージェントの業務スキルを考慮したスケジューリングの適正化などにより、運営コスト削減とサービス向上を同時に実現できるシステムで、スマートフォン、タブレット対応が可能です。

・Casting Table3.0 サイト <https://www.mrt.mirait.co.jp/specialcontents/castingtable/>

<ご参考>

ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2019 ASP・SaaS 部門 委員会賞  
コンタクトセンターの人員配置の最適化システム「Casting Table3.0」

# ワークフォース・マネジメント・システム **Casting Table 3.0**

コンタクトセンターのスーパーバイザー業務を最適化し、現場の悩みを解消します!

## Before

人員の過不足、  
対応の質のバラつき、  
管理の手間が課題…

季節により  
呼量変動  
があり、  
余分な  
エージェント  
コストが  
かかって  
しまう…



エージェント  
ごとの  
シフトが  
偏りがちで  
不満の声が  
多い…



管理業務が  
分散しており、  
簡易な  
ツールでは  
処理  
しきれない…



エージェントの  
スキルに  
バラつきがあり、  
対応の質が  
心配…



呼量予測から  
シフト表作成、  
評価まで自動化!

- 呼量を予測
- 必要人数を  
求める

●シフト表作成

●追加募集

●座席レイアウト  
の自動作成

●勤怠管理  
●給与計算

- 予実管理
- エージェントの  
評価

●エージェントとの相互連絡・シフト調整・研修スケジュール

## After

シフトを最適化して、  
ムリ・ムダ解消!  
働き方改革に  
貢献します!

要員の  
調整が行え、  
エージェント  
コストが  
削減できた!



公平な  
募集や応募が  
実現できて、  
スタッフの  
不公平感が  
解消!



Casting  
Table3.0で  
すべての処理が  
可能となり、  
上司への  
報告も  
スムーズに!



スキルを  
把握して  
エージェントを  
バランスよく  
配置できる  
ように!



## Casting Table3.0 の導入メリット

### 1 お客様を待たせない! ～コストダウン～

効率的な人員配置を実現し、お客様を電話で待たせるケースを減少させます。

### 2 余分なスタッフを配置しない! ～CSの向上～

呼量予測により時間帯別に必要なスタッフを配置させ、人件費のランニングコストを削減します。

### 3 WFM サイクルが循環! ～最適なスケジュールのキープ～

PDCAサイクルを循環させ、精度の高いシミュレーション結果を導き出し、マネジメントを強化します。

#### 【製品に関するお問い合わせ先】

株式会社ミライト  
SI 事業本部  
営業部  
TEL: 03-6807-3147  
E-Mail: [casting@mirait.co.jp](mailto:casting@mirait.co.jp)

#### 【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 総務部 広報室  
TEL: 03-6807-3711  
URL: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>