

平成 25 年 3 月 12 日

株式会社 ミライト

コンタクトセンターシフト管理システム  
「キャスティング・テーブル2.0」  
株式会社ゆうちょ銀行様のコンタクトセンターへクラウドでサービス開始

株式会社ミライト(本社:東京都江東区、代表取締役社長:鈴木正俊、<http://www.mrt.mirait.co.jp/>)では、コール数を予測してエージェントを適正配置できるコンタクトセンター向けのワークフォース・マネジメントシステム(WFM)を開発し、これまで通信販売や金融関連などの大規模コンタクトセンターで導入されています。このほど、クラウドサービスで株式会社ゆうちょ銀行様においてサービスを開始しました。

現在、高い信頼性が実証されてオンプレミス型で多くの導入実績があり、49社(146サイト)に導入されていますが、クラウドサービスで年間20社を目標に営業活動を展開しています。

キャスティング・テーブル2.0(Casting Table2.0)は、過去の実績呼量を基に未来の呼量を的確に予測し、エージェントの効率的な勤務シフト作成をサポートし、サービスレベルの予測とエージェント過不足数のシミュレーションを行うツールです。コンタクトセンターマネージメントをトータルにサポートすることで、従来の管理業務への付加価値提供による生産性向上に寄与します。

## 【参考】

### キャスティング・テーブル2.0(Casting Table2.0)の概要

このシステム「キャスティング・テーブル2.0(Casting Table2.0)」は、コンタクトセンターにおけるエージェントの勤務シフト表を、コール数予測、出退勤管理、稼働の計画と実績の比較などを行い、効率的に自動作成します。さらに派遣会社への支払い管理や査定管理なども行うことができます。

#### ◎導入メリット

##### ①人件費などのコスト削減

精度の高いコール数予測により、効率的な人員配置が可能

##### ②お客様満足度などのサービスレベルの向上

目標とするサービスレベルに必要な人員配置数を算出

##### ③管理者などの負担軽減

就業管理システムを、勤務シフトや勤務実績データとシステム連動することにより、データの2重投入がなくなり管理者負担を軽減

#### ◎システムの特徴

①NTTの開発した「SA最適化手法」を採用し、適正なシフト表を作成

②可視化による把握しやすい業務管理でスーパーバイザーの手間を軽減

③季節によるコール数の増減など日本独特の雇用形態を考慮した設定が可能

④国内のコンタクトセンターに合わせたきめ細やかなマネージメントが可能

⑤導入しやすい価格設定、トータルコスト削減のために最適なシステム

#### ◎今後の展開

本システムで取得したデータや統計管理装置などのビックデータを分析・評価し、顧客ビジネスに活用できるサービスを提供します。

(製品パンフレット)

##### ■「Casting Table2.0 カタログ」

URL: [https://www.mrt.mirait.co.jp/wp-content/uploads/CastingTable3.0\\_K.pdf](https://www.mrt.mirait.co.jp/wp-content/uploads/CastingTable3.0_K.pdf)

##### ■「Casting Table2.0 クラウドサービス」

URL: [https://www.mrt.mirait.co.jp/wp-content/uploads/CastingTable3.0\\_C.pdf](https://www.mrt.mirait.co.jp/wp-content/uploads/CastingTable3.0_C.pdf)

<本件に関するお問い合わせ先>

● ソリューション事業本部第二営業部(担当:宮城)  
TEL: 03-6807-3144  
FAX: 03-5548-1028  
MAIL: [casting@mirait.co.jp](mailto:casting@mirait.co.jp)

● 経営企画本部総務部広報室(担当:田村)  
TEL: 03-6807-3711  
FAX: 03-5548-1011  
URL: <http://www.mrt.mirait.co.jp/>