

平成 28 年 11 月 9 日  
株式会社 ミライト

**コンタクトセンター向けワークフォース・マネジメントシステム  
「Casting Table」の機能を強化**  
～研修管理システムやリアルタイム連動等を搭載し、更なる利便性の向上に寄与～

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、以下、「ミライト」)は、コンタクトセンターの運営を効率化するワークフォース・マネジメントシステムとして、機能強化した新製品「Casting Table(キャスティング・テーブル)3.0」を 11 月 17 日から販売を開始します。

■「Casting Table3.0」の特長

Casting Table は着信に関するデータを蓄積し分析することにより、着信のコール数や時間帯・通話時間などを予測し、適正なオペレーターの配置数などについてコンタクトセンターを効率的にマネジメント管理するためのソフトウェアです。

バージョンアップした「Casting Table3.0」では、従来のサービスに加え機能を強化しサービスの提供を開始します。

(1) 研修管理システム

コンタクトセンター業界は人員の流動が激しく、またサービス内容も多岐にわたるケースも多いことから、エージェント(※)ごとに適切な研修・教育を実施することが重要です。

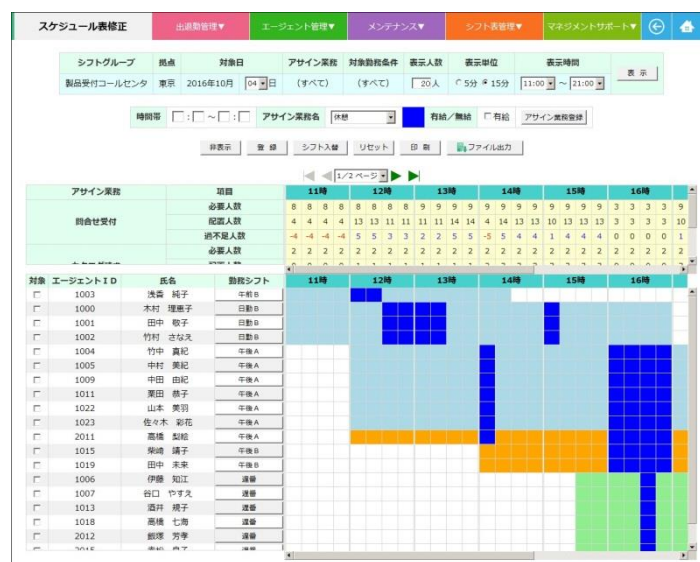
「Casting Table3.0」では、エージェントごとの研修受講履歴等を管理できるシステムを新たに搭載しコンタクトセンタ内におけるエージェントの教育に寄与します。

(2) リアルタイム連動

管理者とエージェントのシステムを連動させることにより、エージェントの応対や離席状況をリアルタイムで把握し、効率的な人員配置を可能にします。

(3) 視認性の高い画面ビジュアル

管理者が見やすく使いやすい画面ビジュアルとなるよう、従来の製品と比較し、視認性を高めた画面ビジュアルになりました。項目ごとのタブ分けやクライアントごとにカスタマイズした画面は、直観的操作が可能で、誰でも簡単に使用できます。



画面イメージ

■今後の展開予定

Casting Table は平成 13 年に発売してから導入される企業が着実に増えており、平成 28 年 10 月末には 66 社 239 拠点となりました。

新製品「Casting Table3.0」の販売を機にコンタクトセンター向けパッケージソフトウェアなどの自社開発をさらに強化するとともに代理店契約によるスキームの構築なども行い、コンタクトセンター関連ビジネスの拡大を図っていくことにしています。

※エージェント:お客様と実際に電話対応するスタッフ

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ミライト  
ICT営業本部  
第三営業部  
TEL: 03-6807-3843  
MAIL: [casting@mirait.co.jp](mailto: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  
総務部 広報室  
TEL: 03-6807-3711  
FAX: 03-5546-2962  
URL: <http://www.mrt.mirait.co.jp/>