

平成 31 年 2 月 20 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」が
月刊『コールセンタージャパン』で紹介されました
～「IT企業に聞く！」コーナーに掲載～

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」)では、自社開発製品である「Casting Table(キャストイングテーブル) 3.0」が、このほど発行の月刊「コールセンタージャパン」2019年3月号(株式会社リックテレコム発行、2月20日発売)誌上コーナーの「IT企業に聞く！」にて、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 Table(キャストイングテーブル)3.0は、ミライトが開発したWFM(Workforce Management:ワークフォースマネジメント)で、サービス品質を落とすことなく、効果的な人材活用や配置を支援するソリューションです。

コンタクトセンターに勤務するオペレーターのシフト表を、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うことにより、効率的に自動作成します。PBXやCTIから自動的にデータを集積するため、より制度の高い成果が得られます。

本ツールをベースとして、オペレーターの勤怠管理、残業などの記録から査定管理なども可能です。

・製品紹介ページ:<https://www.mrt.mirait.co.jp/solutions/28>

■ 月刊『コールセンタージャパン』2019年3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/magazine/3945.html>

【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

【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: <https://www.mrt.mirait.co.jp/>

ミライト

オムニチャネル化、シフトの柔軟対応 センターの2大課題に応えるWFM機能の強化

多くのセンターが実践しているExcelをベースとした“手作業”のWFM(ワークフォース・マネジメント)。「その限界は近い」と強調するのが、ミライト SI事業本部 営業部 担当部長の宮城秀典氏だ。

採用難、人手不足は、ほぼすべてのコールセンターにとって、喫緊の課題となっている。その対策の一環として、雇用形態やシフトパターンに柔軟性を持たせて採用の間口を広げる企業は多い。さらに、チャットサポートなど、コールセンターが運営するサポートチャネルは多様化が進んでいる。

宮城氏は、「多様なシフトパターンを組み合わせるうえで、オペレータの希望に沿って必要要員数を充足させるだけでも難しい。さらにマルチチャネル運営となれば、手作業での管理は至難の業。シフト作成(WFM)担当者の負担が大きすぎます」と現状の課題を説明する。同社が提供しているWFMシステム「Casting Table3.0」は、正確な呼量予測に基づいたシフトの自動作成により、担当者の業務を支援する。

最もリアルタイム性の高い電話



宮城秀典氏
SI事業本部 営業部 担当部長

企業PROFILE

所在地：東京都江東区豊洲5-6-36
代表者：代表取締役社長 中山俊樹
設立：1944年12月21日
資本金：56億1091万円
従業員数(連結)：5068人(2018年9月末現在)
URL：www.mrt.mirait.co.jp/

を中心に据えたマルチチャネルのシフティングを実現。具体的には、オペレータの保有スキル項目に「メール」「チャット」を設置。電話のスキルと同様、曜日、時間帯ごとの予測必要要員数に応じてスキルを保有するオペレータを割り当てる。宮城氏は、「今後は、“リアルタイム性の高い電話を優先”“空き時間にチャット対応”のように、1日のシフトのなかで異なるチャネルの業務を、利用形態に即して柔軟に割り当てられるように強化

を図りたい」と述べる。

また、勤怠システムとの連携によって、オペレータの労働時間の適正管理・評価にも貢献したい考えだ。「WFMシステムは、精度の高い勤怠データが蓄積されています。勤怠システムと連動することで、予定したシフトと実際の勤務時間との照合による個人の貢献度評価が可能となります」(宮城氏)。さらに、働き方改革関連法で設けられた残業の上限規制の観点では、ツールでコンプライアンス遵守を促すことで、企業を守ることにもつながる。

今年度のCasting Tableの売り上げは、大規模な採用・リプレースもあって前年度比150%の見込み。需要増を受け、さらなる強化を図る方針だ。現在、研究を進めているのは、過去の気象データと中長期の天気予報などとの連携だ。18年は、地震や豪雨などの大規模な自然災害に見舞われ、多くのセンターが緊急対応に迫られた。宮城氏は、「例えば、過去の気象データ予測を組み込むことができれば、必要十分な体制をとって対応に臨めます」と意欲を見せた。