

2021年2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**

**～必要な機能だけを安価に提供、  
質の高いユーザインタフェースで顧客満足度の向上に寄与～**

株式会社ミライト（本社：東京都江東区、代表取締役社長：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3月号（発行元：株式会社リックテレコム、発行日：2021年2月20日）にて、ユーザー導入事例紹介として、三井住友海上火災保険株式会社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/it-search/3651.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](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  
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/>

# 必要な機能をシンプルかつ安価に提供 WFMツールの課題「ROI」をクリア

大規模センターのマネジメントに必須ツールであるWFM（ワークフォース・マネジメント）システム。三井住友海上火災保険は、4年間利用してきた同システムを2020年春にリプレース。ミライトのワークフォースマネージメントツール「Casting Table3.0」を採用した。移行に至った経緯とシステム選定時のポイント、リプレース後の評価を聞いた。

## MS&AD 三井住友海上



三井住友海上火災保険株式会社  
コンタクトセンター企画部 企画チーム  
サブマネージャー  
寶寄山 直樹 氏

### ユーザープロフィール

三井住友海上火災保険株式会社  
所在地：[本店]東京都千代田区神田駿河台3-9  
設立：1918年(大正7年)10月21日  
資本金：1,395億9,552万円  
代表者：代表取締役社長 原 典之  
従業員数：14,371名(2020年3月31日現在)  
事業内容：損害保険業、他の保険会社の保険業に係る業務の代理または事務の代行、債務の保証、確定拠出年金の運営管理業務、自動車損害賠償、保障事業委託業務

三井住友海上火災保険は、MS & AD インシュアランス グループで最大規模の損害保険会社だ。各種相談や手続きの窓口を担うカスタマーセンターは自社運営がおよそ400席、外部委託が100席、合計約500席で運営している。効率化を図る目的で、2014年からWFMツールを導入・運用してきた。だが、「活用していたのは必要人員数の算出が中心。入電予測の精度が低いという、シフトマップ機能など使っていない機能の方が多いくらいでした。そこで投資コストに対する効果を見直し、新ツールの導入に踏み切りました」(コンタクトセンター 企画部 企画チーム 寶寄山直樹氏)という。

国内で展開しているツールを比較・検証した結果、ミライトのワークフォースマネージメントツール「Casting Table3.0」のクラウド版の採用を決定した。

### 選定ポイントは価格とUI 従来比の半額での運用を実現

選定のポイントは、①価格、②画面の見やすさ、③入電予測精度の3つ。

①の価格面は「他社より圧倒的に安価で、従来

のおよそ半額近くまでおさえられました。必要な機能だけを手頃に使いたいというニーズに合致しています」(寶寄山氏)という。

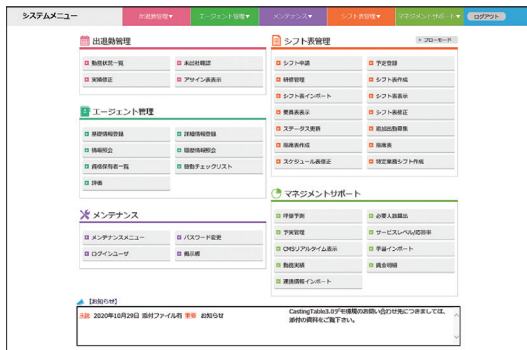
とくに海外製ソリューションに顕著だが、WFM製品は、いわゆるスイート化しているツールが多い。結果、給与計算機能など使わない付加機能が多いうえに、画面構成が複雑で慣れるのに時間がかかる傾向は否めない。寶寄山氏は「シフト管理を行う現場担当者にも見てもらい、使いたい機能が充足していること、シンプルでわかりやすく、使いやすいことなどを確認しました」と話す。

その画面例が画像1だ。「呼量予測」「必要人数算出」と、求める機能がどこにあるかがすぐにわかるUIとなっている。呼量予測の画面も、直感的に把握できる仕様といえる(画像2)。

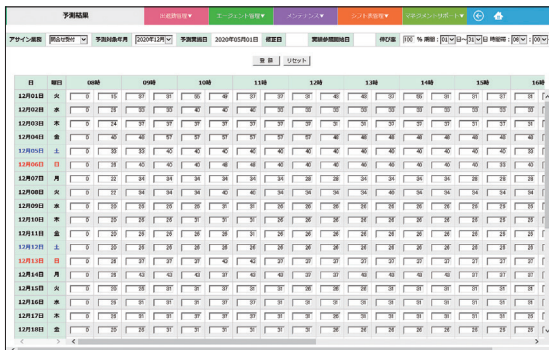
課題だった入電予測精度については、「新型コロナウイルスによる経済状況の急激な変化からイレギュラーな状況が続いているため、今後、検証する予定」(寶寄山氏)という。それでも、「求めていた機能としては不足ありません。とくに導入時のスピード感は大変満足しており、現場の負荷はほぼありませんでした」と寶寄山氏は振り返る。

委託先の人員配置でも利用できており、コスト・パフォーマンスは圧倒的に高まっている。

現在、同社では在宅化の準備も進行中だ。今後は、在宅勤務を含めた人員配置最適化にも同ツールを運用し、コスト削減および従業員満足度の向上を目指す。



画像1 何の機能がどこにあるのかわかりやすいトップページ



画像2 呼量予測画面。○時に△コールというのが一目でわかる