

2020年3月10日

株式会社 ミライト・ホールディングス

【株式会社ミライト】
「CastingTable3.0」が
ASPIC IoT・AI・クラウドコンソーシアムの
「クラウドサービス情報開示認定制度」で認定

株式会社ミライト・ホールディングスのグループ会社である株式会社ミライト(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、2020年3月2日、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)にて発表された「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。



0232-2003

■クラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示認定制度とは

情報開示認定制度は、総務省等が定めた各種ガイドライン、情報開示指針をもとに、ASP・SaaS等、クラウドサービスの活用を考えている企業や地方公共団体等が、事業者やサービスを比較、評価、選択する際に必要な安全・信頼性に係る情報を適切に開示し、かつ一定の要件を満たすサービスを第3者が認定し、安全性向上を目指す制度です。

・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/>

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!



Casting Table 3.0 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

【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・ホールディングス
広報室
TEL: 03-6807-3120
FAX: 03-5546-2962
URL: <http://www.mirait.co.jp/>