

2021年8月10日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

カスタマーサービスの業務改善ソリューション「Celonis for CS」を提供開始 システムログから KPI を自動で算出し改善点を把握

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、システムのログから業務改善の気づきを得るプロセスマイニングソリューションで、カスタマーサービスに特化した「Celonis for CS」の提供を本日から開始します。価格は年間 850 万円(税抜)からで、製造業や金融業、保険業などを中心とした、コンタクトセンターを必要とする企業向けに展開し、3 年間で 50 件の受注を目指します。

各企業では、顧客からの問い合わせや依頼への対応を担うカスタマーサービスの対応品質や業務の改善に取り組んでいますが、サービスの多様化に伴い IT システムも多岐にわたるため、個々のシステムからの情報や、スタッフへのヒアリングなどに基づく個別施策となっている場合が多く、業務全体の把握や改善につながらないこともあります。

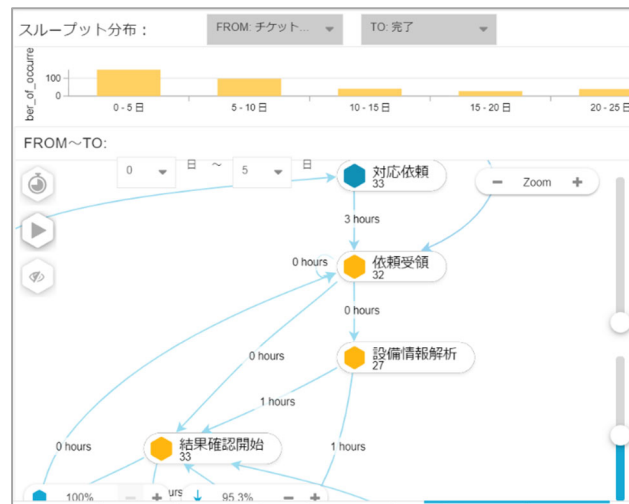
今回提供する Celonis for CS は、様々なシステムの動作記録であるログを自動的に分析し、業務全体の可視化や改善を可能にする「プロセスマイニング」の手法を用いて、カスタマーサービスの品質や業務の改善を支援するソリューションです。問い合わせ管理や社内でのエスカレーション管理などのシステムの操作ログを分析し、業務全体のプロセスを可視化して、業務の滞留が発生しているボトルネックとなる箇所や RPA で代替可能な処理などを特定します。受付数や応答率、平均処理時間など、カスタマーサービスで使用頻度の高い複数の定量値(KPI)を一覧表示する統合画面や、スタッフごとの稼働率や対応件数などの生産性を分析する画面などをあらかじめ備えており、導入後すぐに業務改善に取り組むことができます。

システムのログから業務改善の気づきを得る独 Celonis 社のプロセスマイニングソリューション「Celonis」をベースとして、今回 CTC が、コンタクトセンターを含めたカスタマーサービスにおける長年のシステム構築の実績をもとに Celonis for CS を開発しました。

CTC は、2020 年から Celonis の取り扱いを開始しており、Celonis for CS についても導入支援、教育サービス、導入効果の分析までトータルにサポートします。また、お客様と CTC のエンジニアが一緒になった推進チームを組み、Celonis for CS の分析結果を活用して改善計画の立案や施策の検討につなげる業務改善の内製化も支援します。

今後、AI や RPA との連携を含めて Celonis for CS の機能を拡充し、プロセスマイニングによるお客様のデジタルトランスフォーメーションを支援していきます。

< Celonis for CS の画面イメージ >



プロセスエクスプローラーで業務プロセスの個々の作業にかかる時間や問い合わせ数を可視化

< Celonis for CS で提供する画面一覧 >

| 名称 | 内容 |
|--------------|----------------------------------|
| KPI ダッシュボード | 平均応答数や課題解決数など、複数の定量値を把握するための統合画面 |
| プロセスエクスプローラー | 業務プロセス全体を可視化して、遅延が起きやすい箇所を表示 |
| プロセスオートメーション | AI や RPA で代替が可能な処理を表示 |
| リソースプランニング | スタッフごとの稼働率や平均処理時間などの生産性を分析 |
| コンフォーマンスチェック | 業務プロセスの逸脱を検知し表示 |
| ケースエクスプローラー | 業務プロセスの詳細内容を確認 |

本プレスリリースに関連して、独 Celonis 社の日本法人 Celonis 株式会社と共同で、8月26日(木) 16:00-17:00 にウェビナー「世界最先端事例、カスタマーサービスにおけるプロセスマイニング最新事例のご紹介～DX化を加速させる業務モニタリング・改善プラットフォームの活用法～」を開催します。詳細は以下の URL からご覧ください。

申し込みページ:

<https://www.celonis.com/jp/webinar/japan-ctc-20210826>

- ※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
- ※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

< 報道機関からのお問い合わせ先 >
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp