

2013年11月12日

日本ユニシス
NEXCO 西日本の「コールセンターシステム」リニューアルと
「お客様の声分析システム」を同時提供
— 「お客様の声」から市場ニーズを迅速に可視化し、全社での CS 推進活動を支援 —

日本ユニシス株式会社（本社：東京都江東区、社長：黒川 茂、以下 日本ユニシス）は、西日本高速道路株式会社（本社：大阪市北区、社長：石塚 由成 氏、以下 NEXCO 西日本）の「コールセンターシステム」の刷新、CS（顧客満足）向上に向けた「お客様の声分析システム」を構築し、2013年4月に同時稼働しました。

NEXCO 西日本は、2005年に日本道路公団の分割民営化に伴い発足した当初から、お客様の声を事業に反映するために「CS 推進本部」を新設し、お客様の満足度の向上に努めています。2013年4月、高速道路をご利用されるお客さまからのご意見やご要望を確実に収集することを目的に、コールセンターの「お客さま対応支援システム」をリニューアルすると同時に、そこに蓄積された「お客様の声」をより深く洞察する「お客様の声分析システム」を新たに導入し、さらなるお客様の満足度向上に取り組んでいます。

日本ユニシスは、長年に渡る CRM/コールセンター分野でのシステム構築ノウハウをパッケージ化したコンタクトセンターソリューション「UNIVERSALCRM®CALL CENTER APPLICATION（以下 UCCAP®）」とテキストマイニングによる顧客分析、商品分析などの豊富なシステム構築実績をもとに開発したテキスト分析・情報共有ソリューション「TopicStation®」を併せて提案し、今回採用されました。

NEXCO 西日本に採用された「UCCAP」と「TopicStation」の主な特徴は、以下のとおりです。

■コンタクトセンターソリューション「UCCAP」

1. お客さまからの問合せ管理やお応えするためのナレッジ検索など、コールセンターの対応業務で必要となる基本機能を標準装備。
2. その上で、コールセンターの業務内容に合わせたカスタマイズが、自在にできるという拡張性。
3. 煩わしい画面遷移をなくし、オペレーターがお客さまへの対応に意識を集中できる、平易で直感的な画面操作性。

■テキスト分析・情報共有ソリューション「TopicStation」

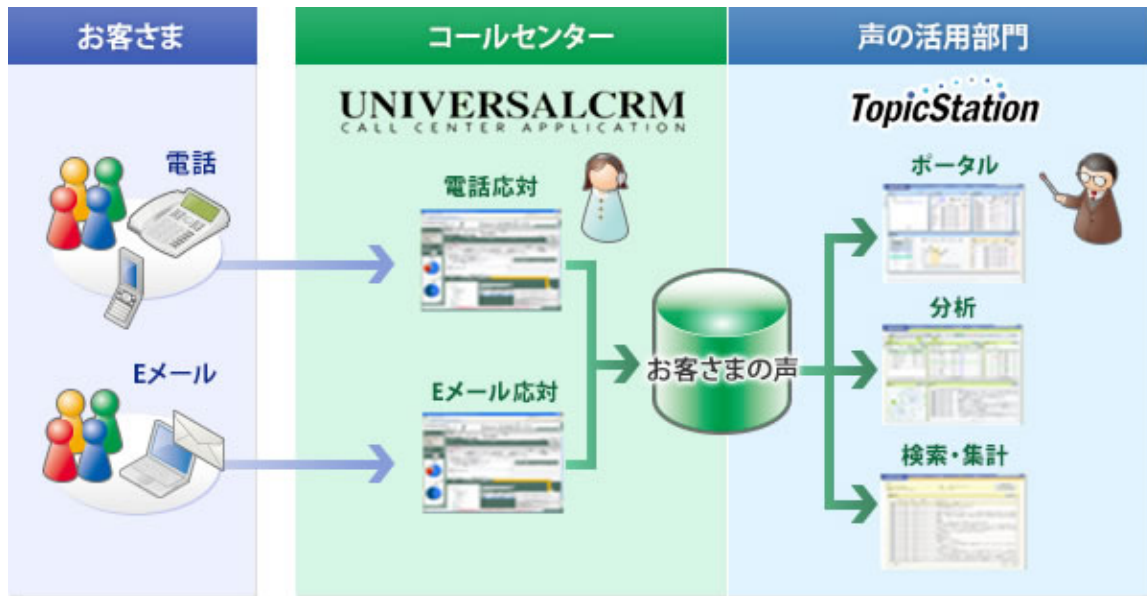
1. 社内外に散在する「お客様の声」を1つの画面に集約し、企業内で情報共有。
2. 「お客様の声」から、話題となるキーワードを可視化して探索的に分析したり、トレンドの変化をいち早く捉えることが可能。
3. 各機能が部品化されており、社内の既存システムとの統合が容易。

日本ユニシスは、2013年10月、「TopicStation」のソーシャルメディア対応を強化し、Twitter/ブログ・掲示板データの自動連携を可能とする「ソーシャルメディア連携サービス」の販売を開始しました。

今後も「UCCAP」「TopicStation」をはじめとした、最先端の CRM ソリューションを市場へ投入していきます。

以 上

■システム概要図



- 「NEXCO西日本様 UCCAPとTopicStationの連携でお客さまの声を迅速に業務と経営に生かす仕組みを構築」
<http://www.unisys.co.jp/solution/crm/case/w-nexco.html>

* 関連リンク

- ・ 「NEXCO西日本」 <http://corp.w-nexco.co.jp/>
- ・ コンタクトセンターソリューション「UCCAP」 <http://www.unisys.co.jp/solution/uccap/>
- ・ テキスト分析・情報共有ソリューション「TopicStation」 <http://www.unisys.co.jp/solution/topic/topicstation/>
- ・ 「ソーシャルメディア連携サービス」 <http://www.unisys.co.jp/solution/topic/option/>
- ・ コールセンター/CRM デモ&コンファレンス2013 in 東京「日本ユニシス セミナーご案内」
http://www.unisys.co.jp/solution/crm/topics/131114_callcenter-japan.html

* UNIVERSALCRM、UCCAP、TopicStationは、日本ユニシス株式会社の登録商標です。

* その他記載の会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。

※掲載のニュースリリース情報は、発表日現在のものです。その後予告なしに変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。