

## 応対履歴管理システム 「お問合せコンシェルジュ」を販売開始

～履歴・進捗状況の一元管理や情報共有により、応対の迅速化や応対漏れを防止～

日立ビジネスソリューション株式会社(横浜市中区桜木町、取締役社長 木村 伊九夫、資本金 35億6千万円 以下、日立ビジネス)は、このたび、お客様からの問合せやクレーム等への応対をサポートする応対履歴管理システム「お問合せコンシェルジュ」を開発、2009年4月7日より販売開始することを発表します。

お客様の価値観の変化・多様化により、企業に寄せられる問合せやクレーム件数は年々増加傾向にあります。問合せやクレームは、商品やサービス等を改善するきっかけとなる貴重な情報源であること、また、応対内容によっては企業の信頼度や業績に多大な影響を及ぼすことから、企業においてはこれらに対し適切な応対が求められ、多大な時間を費やすことも少なくありません。

このような状況の中、これらの情報を正確に管理し、社内で共有／活用したいと考えている企業が増えていきます。当社ではこのような企業を支援すべく、応対履歴や進捗状況を一元管理し、関係者間の情報共有を図るWebアプリケーション「お問合せコンシェルジュ」を開発しました。

本アプリケーションでは、応対履歴や進捗状況が一目で把握できる一覧機能や担当者間の引継ぎ連絡機能、応対期限の自動メール通知機能などにより、問合せ等への応対漏れ防止を図ります。またサーバで一元管理された情報(経緯や応対履歴、進捗状況、応対策、解決策)を関係者全員で共有することができ、迅速で確実な応対を強力にサポートします。

### 1. 「お問合せコンシェルジュ」の特長

#### (1) メールによる問合せを自動登録

メールによる問合せを案件情報として自動的に取り込むことができ、受付登録作業の軽減、登録漏れ防止を図ることができます。

#### (2) 応対漏れや引継ぎ漏れを防止

応対期限が設定された案件が存在する場合、担当者に自動的にメールが送信されます。また、案件一覧画面では背景色が変わり期限間近であることをお知らせします。

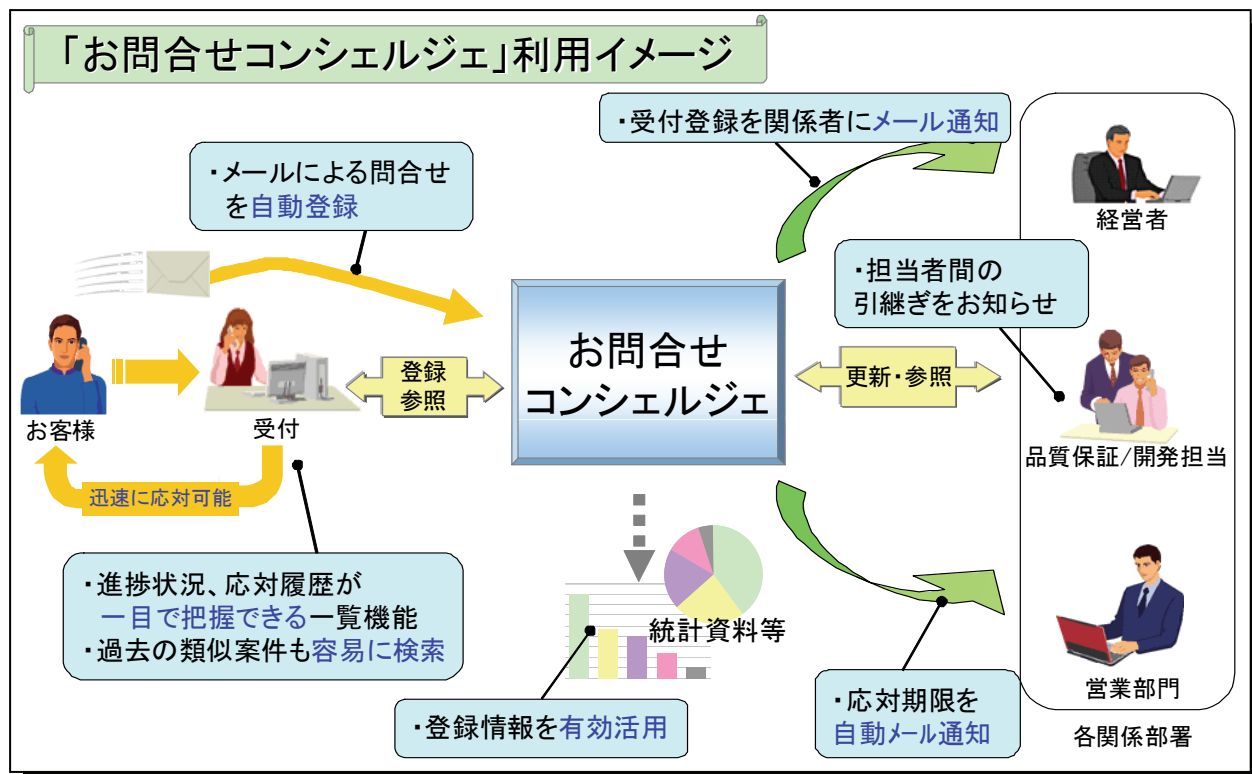
担当者引継ぎ時には引継ぎ相手にメールが自動送信され、トップ画面に引継ぎ案件一覧が表示されます。引継ぎ案件一覧は、引継ぎ元担当者のトップ画面にも表示され、相手が確認したかどうかわかる仕組みとなっており、引継ぎ漏れ防止を図ります。また、ログイン時には、最新の案件登録状況や期限などを知らせる通知メッセージが表示され案件の応対漏れ防止を図ります。

(3)管理項目を簡単に変更可能

項目見出しや項目属性、桁数、画面表示・非表示を自由に変更できる画面項目定義変更機能により、管理項目を業種や業務にあわせて簡単に変更することができます。問合せやクレーム管理だけでなく、社内での問題管理や引き合い管理／交渉管理など、対応履歴や進捗状況／ステータスを管理する業務に広く利用することができます。

2. 「お問合せコンシェルジェ」利用イメージ

「お問合せコンシェルジェ」は、問合せやクレーム情報・対応履歴情報・ステータス情報などの管理機能だけでなく、対応業務をサポートするさまざまな機能を備えています。



3. 動作環境

No.	種別	動作環境
1	前提ソフトウェア	(1)サーバ <OS> Windows Server 2003 R2 Standard Edition <Web サーバ> Microsoft Internet Information Service 6.0 <AP サーバ> Tomcat 5.5 <DB> Oracle10g (DB 無し版の場合のみ必要) (2)クライアント <OS> Windows XP Professional SP2 <ブラウザ> Microsoft Internet Explorer 6.0 SP2
2	推奨ハードウェア	(1)サーバ CPU:Pentium4 2GHz 以上推奨 メモリ:1GB 以上推奨 HDD:50GB 以上推奨(DB を含む) (2)クライアント CPU:Celeron 1GHz 以上推奨 メモリ:512MB 以上推奨

4. 販売開始日 2009年4月7日

5. 販売目標 今後2年間で1億円

#### 6. 提供価格

No.	品名	形名	標準価格 (税込)	備考
1	お問合せコンシェルジェ (DB組込版)	P-TC0001	756,000円	ソフトウェアライセンス(3ユーザ分) (専用DB組込版)
2	お問合せコンシェルジェ (DB無し版)	P-TC0002	740,250円	ソフトウェアライセンス(3ユーザ分) DB(Oracle10g)は別途購入が必要
3	お問合せコンシェルジェ 追加1ライセンス	P-TC0003	21,000円	追加ソフトウェアライセンス(1ユーザ) DB無し版のライセンスを追加する場合、 別途DB(Oracle10g)のライセンスが必要
4	お問合せコンシェルジェ 年間サポートサービス	M-TC0004	113,400円	問合せ対応、ソフトウェア障害調査、 リビジョンアップ版の提供
5	お問合せコンシェルジェ 標準インストールサービス	S-TC0005	315,000円	

#### 7. お問い合わせ先

日立ビジネスソリューション株式会社 営業企画本部

TEL:045-224-6754 FAX:045-224-6719

E-mail: [event@hitachi-business.com](mailto:event@hitachi-business.com)

製品紹介ページ: [http://hitachi-business.com/products/package/customer\\_sales/concierge/](http://hitachi-business.com/products/package/customer_sales/concierge/)

#### ■個人情報の取り扱いについて

本お問い合わせ先に送られる個人情報は、ご本人さま、またはお客さまの承諾なく、以下に定める目的以外での利用や第三者への開示等はいたしません。

お問い合わせへの回答や、ご本人さま、またはお客さまに有益と思われるサービス、製品の情報をDM・電話等でご案内させていただく場合がございます。

配信停止・情報の訂正・削除等をご希望の方は [event@hitachi-business.com](mailto:event@hitachi-business.com) にご連絡ください。

#### 8. 登録商標について

- Windows は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Pentium は、Intel Corporation またはその子会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- Oracle は、ORACLE Corporation の登録商標です。
- Tomcat は、Apache Software Foundation の登録商標または商標です。
- 本文中に記載されている製品名などの固有名詞は、各社の登録商標または商標です。

#### 日立ビジネスソリューション株式会社

〒231-0062 神奈川県横浜市中区桜木町1丁目1番地8

電話 (045)224-6111(代表) FAX (045)224-6119

ホームページ <http://hitachi-business.com/>

