

**P&W ソリューションズ株式会社「Sweet Series」が、Frost & Sullivan 社 WFM 部門「Market Leadership Award」を2009年に続き 2011年も受賞**



2011年7月、P&W ソリューションズ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 大宮俊之、以下、P&W)のコンタクトセンターマネージメントシステム「Sweet Series」が、世界的に著名なコンサルティング会社である Frost & Sullivan 社より、「2011 Japan Frost & Sullivan Market Leadership Award in the Workforce Management Market」を受賞しました。同賞は、ワークフォース分野において市場開拓、市場戦略、製品革新、技術的卓越を示す企業及び製品に贈られる栄誉ある賞で、2009年に続き2回目の受賞となります。

受賞はその企業がビジネスの成功に貢献する技術開発及びトレンドの先取りを継続的に実施してきたことの証になります。

Frost & Sullivan 社の2010年の調査によるとワークフォースマネージメント市場は、そのソリューションのベネフィットの認知度が上がるとともに、ここ数年急速に成長しています。P&Wソリューションズは、売上、製品フィーチャー、お客様からの評価の全てにおいて、ワークフォースマネージメント市場のマーケットリーダーとして確固たるポジションを築いたと評価されました。

「Sweet Series」は、パッケージソフトウェアでありながらも高いカスタマイズ性と大型センターで求められる高速性や高安定性にフォーカスした独自の卓越した技術力をベースに、単なるコスト削減ツールとしてだけでなく、「顧客満足度」と「従業員満足度」を企業にもたらす多機能な基幹ツールへと日々進化しています。

7,000席を超える大規模ユーザーへの導入が進み、日本市場で4年連続でシェアNo.1を獲得した点も、高く評価されました。且つ大規模ユーザーへの導入により複数の音声基盤(Avaya、Cisco、Genesys)にも対応。この2回目の受賞を機に、今後もさらなる日本の大規模ユーザーへの導入と、英語版を始めとした多言語対応によるアジア市場への進出を目指し、コンタクトセンターマネージメントシステム分野における唯一無二のマーケットリーダーとして、「Sweet Series」の継続的な発展・価値の提供を目指し、皆様のご期待にお応えすべく、より一層の努力を積み重ねて参ります。

#### ■P&W ソリューションズについて

P&W ソリューションズは 2002 年に設立され、長年に渡りコンタクトセンター向け WFM アプリケーションのリーディングプロバイダーとして成長してきました。P&W ソリューションズが提供するコンタクトセンターマネージメントソフトウェア「Sweet Series」は、市場の顧客ニーズに対応したきめ細かい各種機能を搭載し、かつセンター全体のマネージメントを行うための総合製品ラインナップを提供しております。詳しくは P&W ソリューションズの Web サイト(<http://www.pw-s.com/>)をご覧ください。

#### ■Frost & Sullivan 社のアナリストのコメント

ワークフォースマネージメント市場は、そのソリューションのベネフィットの認知度が上がるとともに、ここ数年急速に成長しています。P&Wソリューションズは、売上、製品フィーチャー、お客様からの評価の全てにおいて、ワークフォースマネージメント市場のマーケットリーダーとして確固たるポジションを築いてきました。

「Sweet Series」は、高いカスタマイズ性と大型センターで求められる高速性や高安定性にフォーカスした独自の卓越した技術力をベースに、単なるコスト削減ツールとしてだけではなく、「顧客満足度」と「従業員満足度」を企業にもたらす多機能な基幹ツールへと日々進化しています。

又、P&Wソリューションズは、開発や販売パートナーとの強力なタイアップを通して、2010 年もコールセンターの主要業界である通信や金融業から引き続き大型案件を受注し、ワークフォースマネージメント市場での実績とあわせてマインドシェアを確実に伸ばしているといえます。

倉田 百香

インダストリー アナリスト

コラボレーション&ユニファイドコミュニケーション

アジアパシフィック ICT

フロスト&サリバン