

報道関係各位

P&W ソリューションズ株式会社  
東京都品川区東品川 2-5-5 Harbor-One ビル1F  
代表取締役社長 大宮 俊之

## P&W、もしもしホットラインに座席監視パッケージを導入

～大規模センターのリアルタイム座席監視をCisco社製品のプラットフォームで実現～

P&Wソリューションズ株式会社（略称：P&W、本社：東京都品川区、代表取締役社長：大宮俊之）は、株式会社もしもしホットライン（代表取締役社長：竹野 秀昭、住所：東京都渋谷区代々木、以下 MHL）に、自社開発パッケージ「Sweet Series」の座席監視製品をMHLが運営するアウトバウンドコンタクトセンターへ導入しました。本コールセンターは音声基盤として、シスコシステムズ合同会社の製品を採用し、プレゼンス管理、チャット、メール等の管理者及びオペレータ支援を強化します。本コールセンターは全国8拠点1400席、Cisco製品コールセンターでは全国最大規模となります。

P&Wはコンタクトセンターの現場運用支援アプリケーションとしてワークフォースマネージメントを中心としたパッケージ製品「Sweet Series」を2004年より販売しており、日本市場での2008年度のマーケットシェアは41%※1を獲得。大型センター向けの導入を得意としております。今回は全国に分散するセンターの運用状況をリアルタイムに把握する目的として座席監視製品「Sweet Seat Manager」をMHLに導入いたしました。

※1 出典：Frost&Sullivan社 Asia Pacific Contact Center Applications Market CY 2008

### 株式会社 もしもしホットラインについて

1987年設立の大手のテレマーケティング会社です。全国に30ヶ所以上の自社コールセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコールセンター運営に従事しています。通信、放送、金融、公益など様々な業界に属する国内主要企業を中心とした数百社に対してコールセンター構築・運営・各種調査・人材育成・データマイニング・コンサルティングなどのサービスを提供しています。グループ会社にバックオフィスサービスを主体とする株式会社マックスコム、訪問営業ならびに店頭営業支援を主体とする株式会社アイヴィジットを擁し、BPO(Business Process Outsourcing)企業グループを形成しています。東証1部上場(証券コード:4708)。

### P&Wソリューションズ株式会社

P&Wソリューションズはごく少数の大手S I e rに限られる大手金融機関案件に対応できる高度な技術力を武器にネットワークソリューション、システムマネジメント、システム開発の3事業を展開するソフトウェア会社です。自社パッケージとしてコンタクトセンター運営を革新的に進化させる「Sweet Series」を開発・販売しており、日本市場では2007年、2008年の2年連続でマーケットシェアNo.1を獲得しています。

P&Wソリューションズの会社概要・詳細は以下のWebサイトでご参照いただけます。

<http://www.pw-s.com/index.html>

<本件に関するお問い合わせ先>

P&W ソリューションズ株式会社 広報担当：沼澤  
TEL：03-5769-0207 E-mail：[sweetinfo@pw-s.com](mailto:sweetinfo@pw-s.com)



● 具体的な機能は下記の通りです。

- ・ 3秒から10秒間隔で着信状況を監視。
- ・ スキル別、業務別に閾値を設定可能。閾値を超えると座席が点減し注意を促します。
- ・ マウスオンでスキルと着信状態を表示。
- ・ モニタリング評価画面の表示。※
- ・ 音声モニタリング機能。※
- ・ コミュニケーターからのヘルプ表示。※
- ・ 離席理由の表示。※

※オプションにて対応可能。