

P&W ソリューションズ

コンタクトセンター統合ソフト Sweet シリーズ



“働き方改革”の第一歩、ES 向上に着目 独自の AI 技術で“みんなのHAPPY”を実現

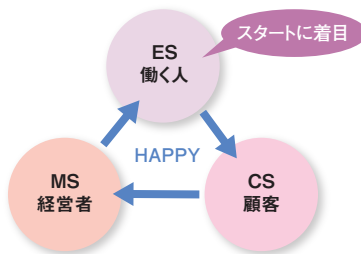
人材不足が喫緊の課題であるコンタクトセンターではES（従業員満足）向上への関心が高まっている。Sweet シリーズは、コンタクトセンター統合マネージメントシステムとして、センターの“働き方改革”を支える。オペレータ個々の生産効率、品

質効率、成果効率のパフォーマンスを数値化し、必要とされる日・時間に効果的に配置するソリューションだ。

人による運用では、経験と勘に頼ったスケジューリングに偏るため、どうしても不公平感を払拭することはできない。これにより、欠勤率が上がったり、不満足から離職へつながる可能性も少なくない。Sweet シリーズは、オペレータの働きやすさについての機能が充実している。シフトや週休などの希望を勤務予定へ反映したり、もっと働きたい場合は募集機能を活用することが可能。目標管理機能では、自身の評価が

可視化されるうえに、スケジューリングについても休日の日数まで考慮した公平なシフト作成を実現する。

また、国産のメリットを活かし、日本特有の雇用形態や独自の文化を考慮した設計で、労働基準法、36協定、扶養者控除、社会保険加入状況をつぶさに反映。AI技術により個々のオペレータごとの複雑な条件を加味したスケジュール作成を実現することで、ESを向上させることができる。ESを起点とするサイクルを回すことで“みんなのHAPPY”を実現することが可能となる。



「Sweet」でつながる“みんなのHAPPY”

お問い合わせ先

P&Wソリューションズ株式会社

営業部

TEL : 03-5796-0207

E-mail : sales@pw-s.com

URL : <http://www.pw-s.com/>