

2014年11月5日

沖電気工業株式会社
P&W ソリューションズ株式会社

**OKI と P&W ソリューションズ、
コンタクトセンター市場での WFM 分野における協業に合意**
～ 「CTstage 6Mi[®]」に機能限定版「Sweet Wfm[®]」を無償バンドル開始 ～

沖電気工業株式会社（代表取締役社長：川崎 秀一、本社：東京都港区、以下 OKI）と P&W ソリューションズ株式会社（代表取締役社長：大宮 俊之、本社：東京都品川区、以下：P&W）は、CS^{※1}とサービス品質向上、およびオペレーター配分などの業務効率化を図る WFM^{※2}機能を取り入れたコンタクトセンターシステム提供における協業について2014年10月1日に合意しました。今回の協業は、OKIのコンタクトセンターシステム「CTstage 6Mi[®]」に、P&WのWFMを実現するコンタクトセンター統合マネジメントシステム「Sweet Wfm[®]」の「CTstage[®]」向け機能限定版を無償バンドルするものです。

この無償バンドルの利用により、CS やサービス品質の向上を図る呼量予測に基づくオペレーターのシフトスケジュールを作成することが可能となるため、導入企業における管理者業務を省力化し、無駄のない公平なシフトを実現します。なお、無償バンドルは2015年3月出荷分からの開始を予定しています。今回の協業により、2016年度にはOKIはコンタクトセンター市場の35%、P&WはWFM市場の60%のシェア獲得を目指します。

近年、企業における労働人口の減少、高齢化社会の到来問題が取り沙汰されるなか、コンタクトセンター市場においても今後オペレーターの人材確保が難しくなる可能性があり、お客様からの問い合わせコールがオペレーターとつながらないなどのCSの低下につながる課題として認識され始めています。この課題を解消するためには、発生している呼量に対応できる人材を確保し、効率的に配置するリソースマネジメントが重要です。このマネジメントを実現するには、マルチスキル、マルチサイト、オペレーターシフトの多様化など複雑化する一方のマネジメントを強力に支援する機能が必須であり、コンタクトセンターの運営におけるWFMシステム導入の必要性が高まっています。

しかし、WFMシステム導入にあたっては、投資対効果の検討、システムの具体的活用法についての検討など、運用前に十分な事前検討が必要です。このため導入に踏み切れず、管理者が膨大な時間をかけながら、手作業で呼量予測と人員配置を行なっている企業が多いのが現状です。このようなコンタクトセンター運用管理者のかかえる課題を解決するためには、WFMシステムの導入障壁を下げることが必要であり、スムーズな導入を実現するためのサービス提供やコストを極力抑えた上で初期導入ができるシステムとする必要があります。

両社はこの点に着目し、OKIはP&Wの完成度の高い「Sweet Wfm」を「CTstage 6Mi」に取り込むことで付加価値アップできること、P&W社はOKI「CTstage」の幅広いユーザーに「Sweet Wfm」をバンドルすることでWFM市場の枠を広げ潜在ユーザーを活性化し、本格利用ユーザーの掘り起こしを図ることができることなど、両社のメリットが合致し、今回の協業に至りました。

コンタクトセンター市場国内シェアNo.1のOKI、WFM市場国内シェアNo.1のP&Wが協業することで、コンタクトセンターおよびWFM市場全体の活性化を目指します。今後両社は、さらなる連携ソリューションの提供に向けて協業を拡大していきます。

なお、両社は2014年11月13日・14日に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催される「第15回コールセンター/CRM デモ&コンファレンス」展示会にて「CTstage 6Mi」（OKIブース：3B-10）と「Sweet Wfm」（P&Wブース：3B-7）の連携出展を行います。

【協業によるソリューション内容】

① 機能限定版パッケージの無償化

「CTstage 6Mi」に「Sweet Wfm」の呼量予測とシフト作成に必要な機能を無償バンドルすることにより「CTstage」をいかしたWFMの基本パッケージ搭載になっているとともに、パッケージ購入費用を抑えることが可能。さらに、無償バンドル版を利用し始めたユーザーが、勤怠管理や目標管理など豊富な機能をもつ「Sweet Series」のほかの機能を本格的に利用する際には、優待価格にて有償アップグレードできるオプションも同時に提供開始します。

② 初期導入および導入検討支援のサービスウェア化

「CTstage」の導入から「Sweet Wfm」初期設定までの作業を定型化し、OKIの技術者がプロフェッショナルサービス（有償）として導入支援を提供し、保守サービスについても、OKIが一元的に窓口対応をすることにより、CTI基盤からの一元的な構築・保守が可能であり、お客様にとってもSlerにとっても、「Sweet Wfm」導入の負担がかかりません。

【リリース関連リンク】

OKI「CTstage 6Mi」紹介サイト：<http://www.oki.com/jp/ctstage/product/6mi/>

P&W「Sweet Wfm」紹介サイト：<http://www.pw-s.com/>

【用語解説】

※1：CS（Customer Satisfaction、顧客満足）

顧客がどれだけ自社商品やサービスに満足しているかを数値化し、顧客との良好な関係を維持・発展させていく考え方。

※2：WFM（Workforce Management）

コンタクトセンターシステムにおいて、呼量予測とシフト作成を適正に行うことによって、サービスの質と人件費抑制の両立を図る手法。

※ 沖電気工業株式会社は、通称を OKI とします。

※ CTstage は、沖電気工業株式会社の日本および中国などにおける登録商標です。

※ CTstage 6Mi は、沖電気工業株式会社の登録商標です。

※ Sweet Wfm は、P&W ソリューションズ株式会社の商標です。

※ その他、本文に記載されている会社名、商品名は一般に各社の商標または登録商標です。

----- 本件に関する報道機関からのお問い合わせ先 -----
沖電気工業株式会社
広報部 山本
電話：03-3501-3835 e-mail：press@oki.com

P&W ソリューションズ株式会社
営業部
電話：03-5796-0207 e-mail：sales@pw-s.com

----- 本件に関するお客様からのお問い合わせ先 -----
通信システム事業本部
企業ネットワークシステム事業部 マーケティング部 CTstage & サービスビジネスユニット
URL：<https://www.oki.com/jp/ctstage/contact/>

P&W ソリューションズ株式会社
営業部
電話：03-5796-0207 e-mail：sales@pw-s.com