

## アートソフト、都築電気とパートナー契約を締結

アートソフト株式会社（以下、アートソフト 本社：東京都千代田区 代表取締役社長：菊池三郎）は、都築電気株式会社（以下、都築電気 本社：東京都港区 代表取締役社長：江森勲）とアートソフト・ソリューション・パートナー契約を締結したことを発表します。

コンタクトセンターにおいては、電話のつながりやすさが顧客満足に直結します。ではコミュニケーターを増やせば良いかというと、限界があります。負担するコストが制約になります。今いる人員で、できるだけつながりやすくすることが重要になります。そのためには精確な呼量・業務量予測と人員配置計画、及びどの程度の確率でつながるかといった指標の可視化、そしてこれらに基づき調整することが対策になります。しかし担当者の経験や感覚に基づいてこの業務が行われているために、妥当な計画がなされているか、調整の余地はないか、といった組織的な議論を行うことができず、つながりやすさを改善できないケースが多数あります。

アートソフトが開発・販売している ArtFront WFM（アートフロント ワークフォース・マネジメントシステム）は、精度の高い呼量・業務量予測、人員一人ひとりのパフォーマンスや勤務ルールに基づいた人員配置計画、つながりやすさや人員の過不足数の可視化によって、つながりやすさを改善するための組織的な判断を支援します。金融、通信、流通、テレマ、製造、公共業界約 50 社、数十席～1,000 席を超える規模のコンタクトセンターに導入され、つながりやすさの改善に貢献してきました。

都築電気は、通信・ネットワークソリューションの導入実績 20,000 社以上、コンタクトセンターソリューションの実績 100 社以上と業界をリードし続けています。既に提供している PBX、通話録音、CRM ソリューションに ArtFront WFM を加えることによってラインナップを更に充実させます。

両社は協業によって、ArtFront WFM のオンプレミス及びクラウドでの提供、オムニチャネル対応、PBX との連携など、より柔軟で価値の高いソリューションを提供していきます。

### ○ArtFront について

ArtFront はコンタクトセンター運営統合管理ソフトです。ArtFront には WFM、Analysis、Realtime 機能があります。

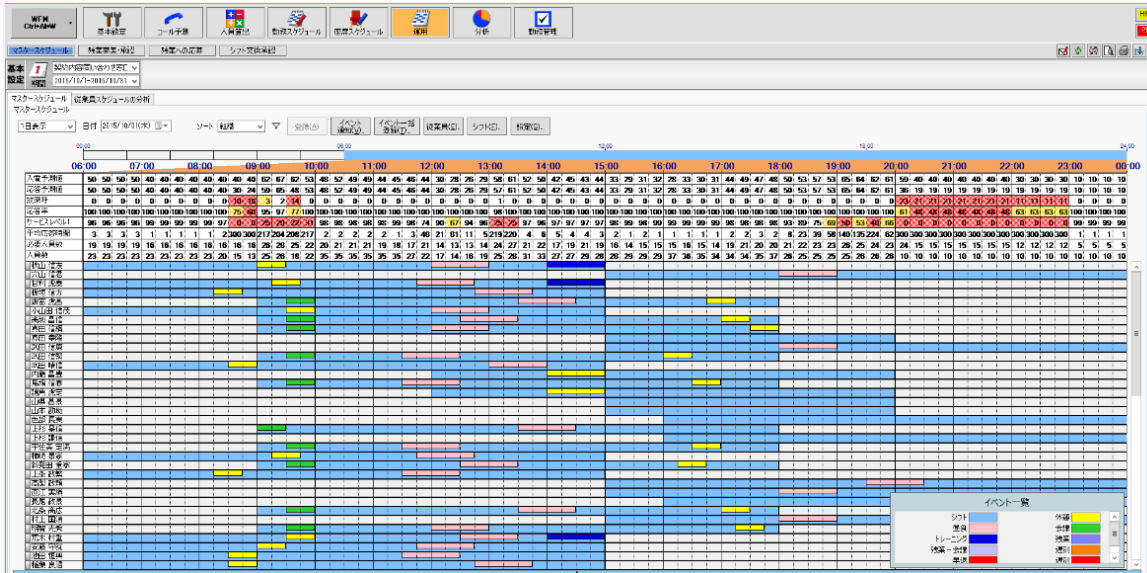
高セキュリティ、マルチスキル・マルチテナント・マルチベンダーに対応。

高精度呼量予測と人員配置、不足人員数自動シミュレーション、パフォーマンスおよび品質分析、リモートや大画面での呼量・応答率・サービスレベルのリアルタイム管理などによってシビアな ROI 追及に役立っています。クラウドでの利用も可能です。

（次ページへ）

---

## ○ArtFront WFM 画面イメージ



## ○都築電気について

都築電気株式会社は、1932年に設立。ネットワーク製品、ネットワークサービス、情報機器、ソフトウェアの「情報ネットワークソリューションサービス事業」と「電子デバイス事業」を2つの柱としています。

「情報ネットワークソリューションサービス事業」では公共・金融をはじめ製造・流通・ヘルスケアの業種別体制で、企画、構築（設計・施工・開発）、運用サポートまで一貫した提案を行い、経営課題の解決をお手伝いします。

また、ツツキグループは「13社・2,279名、国内109拠点・海外3拠点」で約2万社のお客様をサポートしています。

詳しくは、<http://www.tsuzuki.co.jp/>をご覧ください。

## ○アートソフトについて

アートソフト株式会社は、2005年に設立。コンタクトセンター向けパッケージソフトウェアの開発・販売・カスタマイズ、及びコンサルティング業務を行っています。

ArtFront WFMはコンタクトセンター向けワークフォース・マネジメントシステムで、金融、通信、流通、テレマ、製造、公共業界など約50社に導入されています。

詳しくは、<http://www.artsoft.co.jp/>をご覧ください。

## ○問い合わせ先

アートソフト 営業部

TEL : 03-5212-4001 <http://www.artsoft.co.jp> のお問い合わせページ

※「ArtFront」は、アートソフト株式会社の登録商標です。

※その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。