

2010年9月13日

フューチャーアーキテクト株式会社
(コード番号 4722:東証一部)

フューチャーアーキテクト、厚生労働省「国民の皆様の声」コールセンターにlisnar+を導入

フューチャーアーキテクト株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長 COO:安延 申、東証1部上場:証券コード4722、以下フューチャー)は、厚生労働省に寄せられた国民の皆様の声と同省の行政・施策に反映させることを目的として開設した「国民の皆様の声受付窓口」向けに、お客様の声収集活用システム「lisnar+」を導入し稼働いたしましたことをご知らせいたします。

厚生労働省は以前より、行政の政策改善についての意見をメール、手紙、ファックスなどにより募集しており、平成21年11月からは、頂いたご意見などを毎週公表しています。さらに、この度、より多くのご意見を頂くとともに国民の皆様の実便性を高めるために、「国民の皆様の声」専用電話の設置を決定しました。また、受付窓口を一本化することで、寄せられた国民の皆様の声の体系化して集計・分析できるようになり、効果的かつ効率的に厚生労働省の立案・改善を図ることが可能になります。

フューチャーは、今回のコールセンターに「lisnar+」をベースとした「対応履歴管理システム」を導入いたしました。本システムにより、電話やメールなど複数チャネルから寄せられる「声」をデータベースを用いて統合管理します。これによって必要な情報への迅速なアクセスを実現しながらも情報漏えいの2次リスクを回避することが可能となります。

今回のシステムは、フューチャーがこれまで「lisnar+」を中心としたシステム・コンサルティングサービスの提供で蓄積してきた「声の収集や取り扱いに関する知見」にもとづいた最適な設計で構築しています。今後、コールセンターから厚生労働省内における情報活用のさらなる効率化を実現するために、フューチャーは本システムの機能を拡張してまいります。

また、今後は本コールセンター案件で蓄積された「国民の皆様の声収集活用システム」構築ノウハウを、中央官庁や地方自治体、およびその他公共性の高い団体に対する「lisnar+」ソリューションとして展開する予定です。

なお、本業務は大手テレマーケティング会社である株式会社もしもホットライン(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:竹野 秀昭、以下もしもホットライン)が受託しており、もしもホットラインのコールセンター運営ならびにコミュニケーションノウハウと、フューチャーのシステム・コンサルティングサービスによって業務を実現しております。

● lisnar+ (リスナープラス)とは

「苦情・気づき・ご指摘」など様々なお客さまの声をリスク対応として管理するのみならず、業務、商品・サービス改善に継続的に活用し、お客様満足度の強化・CS強化を目的としたソリューションです。

● フューチャーアーキテクト株式会社 概要

代表者 : 代表取締役会長 CEO 金丸 恭文、代表取締役社長 COO 安延 申

設立 : 1989 年 11 月

資本金 : 14 億 21 百万円

社員数 : 連結:1,273 名 単体:793 名 (2009 年 12 月末日現在)

URL : <http://www.future.co.jp>

事業内容 : ITコンサルティング・サービス

中小・中堅企業から大企業まで、お客様の抱える経営上の課題を経営者の視点で共有し、お客様のビジネスの本質を理解した上で実践的な技術力とノウハウによる先進 IT を駆使した情報システムを構築することで、課題解決を行う IT コンサルティングサービスを提供しています。

また、グループ企業を中心として、「パッケージ&サービス事業」「企業活性化・新事業開拓事業」等の事業を展開しています。

● lisnar+に関する一般からのお問合せ先

フューチャーアーキテクト株式会社 エンタープライズビジネス営業本部 lisnar+担当 中島、小材

TEL : 03-5740-5792

E-mail : gr-lisnar-request@future.co.jp

● 本件に関する報道機関からのお問合せ先

フューチャーアーキテクト株式会社 広報担当 高橋

TEL : 03-5740-5723(広報直通) E-mail : pr1@future.co.jp