

2010年10月19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、『lisnar+』で高島屋(百貨店業)のお客様の声の収集・活用業務を支援

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、株式会社高島屋(本社:大阪府大阪市中央区、代表取締役社長:鈴木 弘治、東証一部上場:証券コード 8233、以下高島屋)の売り場等に寄せられたお客様の声をカスタマーサービスの向上や商品施策へ反映させることを目的に、「lisnar+\*1」を導入し、9月に本稼働いたしましたことをお知らせいたします。

高島屋では以前より、所定の用紙や販売員が各々工夫したメモを使用してお客様の声の収集に努め、現場で解決できないものは毎月別シートに入力し、商品部門や営業企画部に送付して解決に取り組んでおりました。しかしながら、これらの対応は1枚1枚のシートにお客様の声を記入した上で、関係部署に回付する方法であったため、全社的に共有することが難しく、解決するスピードも改善が求められておりました。

それらを改善するために、お客様の声を可視化し、全部署で共有するとともに、お客様の声の一元化と解決プロセスの明確化、スピーディーな商品施策への反映を目指して、新システムとして「ウオントスリップシステムの再構築」の取り組みが始められました。

フューチャーは、「lisnar+」をベースとすることで要件定義から本稼働までを2.5ヶ月という短期間で実施し、このウオントスリップシステムを構築いたしました。このシステムでは、お客様の声をデータ入力する部署を新設したこともあって、集中的にお客様の声を徹底把握することができるようになり、店頭現場の負担を軽減しながら、お客様の声の収集・分析・活用を飛躍的に向上させることに成功しております。実際に、本システムを導入したことで現場から集まるお客様の声の件数は飛躍的に増加し、業務効率化を保ちつつ、商品施策に、より多くのお客様の声を反映させることが可能となりました。また、お客様の声を一元的に管理・蓄積することで、共有・対応の迅速化、声の量的把握・分析に基づく解決策、全社的な戦略的解決機能の強化も実現いたしました。

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、お客様の声の活用を更に効率化するため、インターネット上の声(掲示板・ブログ等)を収集することや、音声や携帯端末を利用した機能拡張を検討中です。

また、本案件で得られた「お客様の声収集活用システム」のノウハウは、流通小売業向けに機能アップされ、「lisnar+」ソリューションとして展開する予定です。

\*1 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、お客様満足度とカスタマーサービスの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](mailto: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](mailto:pr1@future.co.jp)