

コンタクトセンター向け WFM ツール「Casting Table4.0」9月20日より販売開始
～呼量予測の精度を向上させる機能「コールナビ」や
在宅勤務の管理機能を搭載し、さらに利便性を向上～

株式会社ミライト・ワンのグループ会社である株式会社ミライト・ワン・システムズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:田村亮彦)は、コンタクトセンターのマネジメントを最適化する WFM(ワークフォース・マネジメント)ツールとして、機能強化した新製品「Casting Table(キャスティング・テーブル)4.0」を開発し、2022年9月20日より販売を開始します。

Casting Table は着信のコール数などの実績データから、未来のコール数を予測し、オペレーターの最適配置をおこなうなど、コンタクトセンターを効率的にマネジメント管理するためのソフトウェアです。呼量予測やシフト作成のほかにも、勤怠管理やオペレーターの評価も可能で、人員管理のあらゆる工程をサポートします。

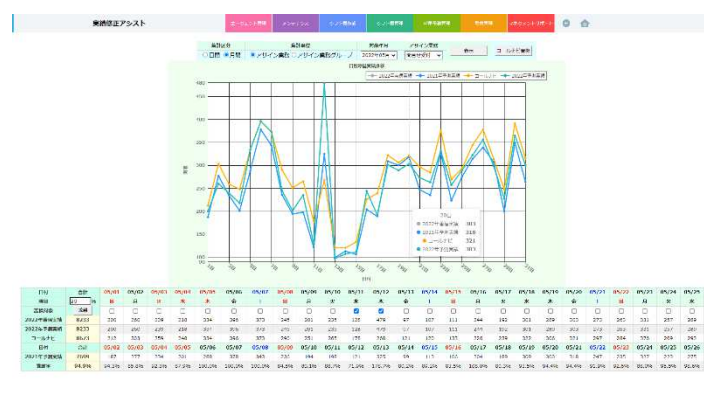
バージョンアップした「Casting Table4.0」では、従来の機能を改善し、さらに新たな機能を加え、サービスの提供を開始します。

■「Casting Table4.0」の特長

(1)コールナビ

「Casting Table」は実績呼量をもとに呼量予測をおこなうため、台風や猛暑などの天候条件により呼量変動した場合、実績値の修正が必要となります。

「Casting Table4.0」の新機能「コールナビ」は、実績呼量から天候の影響を除外した「コールナビ値」を自動算出し、実績値をワンクリックで補正することが可能です。



(2) 在宅対応

昨今コンタクトセンター業界でも在宅化が進んでおり、管理業務が煩雑化しているケースも多くなっています。「Casting Table4.0」で作成したシフト表は勤務形態(在宅勤務/センタ勤務など)の表示が可能で、オペレーターの状態に応じて更新ができます。メモ機能も追加し、管理者とオペレーター間で簡易的なコミュニケーションを可能にします。

(3) 予測機能の強化(メール業務の必要人数算出、祝日設定の改善)

メールの目標対応件数を登録することで、メール業務に必要な人数を算出します。また呼量予測において、祝日に加え、祝日明け日や参照する過去の祝日を自由に設定ができ、より精度の高い予測を可能にします。

・製品紹介ページ: <https://mrt.mirait.co.jp/solution/castingtable/>

<株式会社ミライト・ワンとは>

株式会社ミライト・ワンは、株式会社ミライト・ホールディングスおよび、株式会社ミライト、株式会社ミライト・テクノロジーズの3社統合により、2022年7月1日に発足しました。ミライト・ワンでは、“技術と挑戦で「ワクワクする未来」を共創する”ことを パーパス(存在意義)に掲げ、これまで情報通信設備建設や総合設備事業で培った技術力を基盤に、街づくり・里づくりや企業 DX・GX、グリーンビジネスやグローバル事業などに邁進し、顧客や社会の課題解決、地域の活性化に取り組んでいます。

<株式会社ミライト・ワン・システムズとは>

株式会社ミライト・ワン・システムズは、ミライト・ワン グループにおけるシステムインテグレーション事業について、さらなる事業領域拡大と収益力向上を目指し、機動力を持ち、グループシナジーを高めることができるよう、2022年7月1日に当社を戦略的SI事業子会社として再編されました。事業持株会社「ミライト・ワン」の戦略的 SI 事業子会社として相応しく、高度なシステム技術力を提供する集団として挑戦し続けてゆく想いを込め、取り組んでいます。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ミライト・ワン・システムズ
デジタルイノベーション事業本部

TEL: 03-6625-0838

URL: <https://www.mirait-one-systems.co.jp>