

各 位

会社名 株 式 会 社 ラ ッ ク  
代表者名 代表取締役社長 高 梨 輝 彦  
(JASDAQ・コード番号:3857)  
問合せ先 理事IR広報部長 白 石 通 紀  
電 話 0 3 - 6 7 5 7 - 0 1 0 7

## ラック、コールセンターのオペレータ評価を支援するシステムを提供開始 ～文字データに変換された対話記録を分析し、オペレータの客観的な評価を実現～

株式会社ラック(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:高梨輝彦、以下ラック)は、コールセンターのオペレータ対応品質の向上と運営コストダウンを実現する「カスタマーセンター対応評価システム」を2013年5月13日より提供開始します。

電話口を通じてお客様と直接触れ合うコールセンターのオペレータの対応品質向上は、お客様満足度の向上を実現させる重要なキーであり、いまや企業・団体の競争力を左右する重要な経営課題となっています。ラックが開発した「カスタマーセンター対応評価システム」は、文字データに変換されたオペレータの通話内容を、あらかじめ設定したカスタマイズ可能な評価基準に従って、自動で分析・評価します。本システムの導入により、膨大な人数のオペレータの対応評価を人間の判断に依存してきた従来の方法から、管理者・教育担当者は属人性を排除した客観的で公平なオペレータの評価と的確な教育・指導ができるようになり、オペレータは納得感のある評価によりモチベーションの向上やスキルアップなどが図れます。コールセンターにおけるオペレータのお客様対応品質の向上と評価や教育、育成などの管理業務の効率化により、お客様満足度の向上を実現し企業イメージアップにつながる事が期待できます。

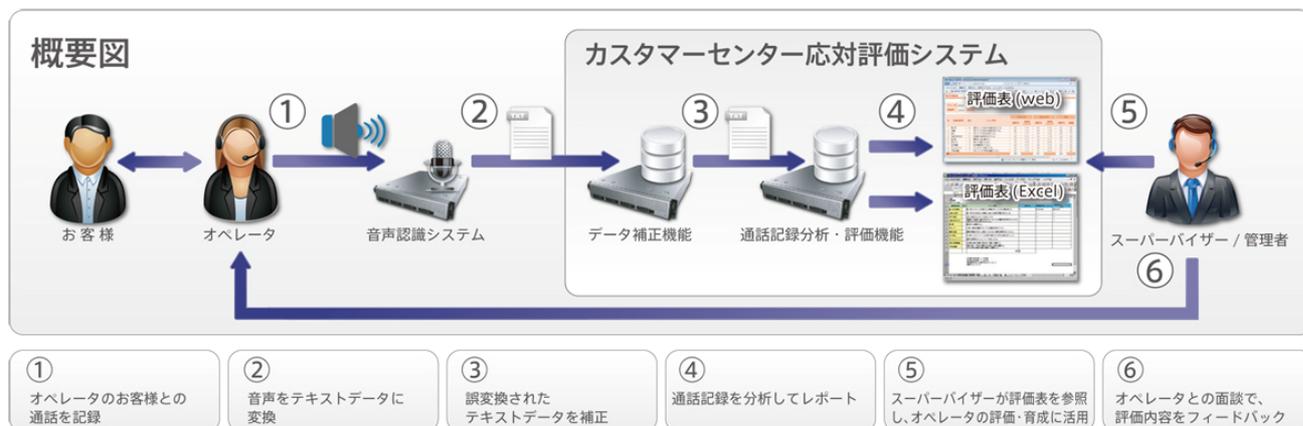
また、本システムに加え、テキスト化された顧客との通話データは、要約システムによりポイントをつかんだ記録に整理し、CRMシステムへ連携することも可能です。

今回、最初に本システムを導入された株式会社ジュピターテレコム(J:COM)様より、「本システムにより、オペレータ通話の多くのサンプリング数をアルゴリズムに沿って解析するため、評価する側の属人性を排除した公平な評価が可能となりました。オペレータ自身のモチベーションの向上に繋がるとともに、管理者はこの評価をもとにオペレータの教育、育成に専念できるようになったため、今後もお客様への対応品質のさらなる向上に取り組んでまいります」とのコメントをいただいております。

以上

(参考資料)

## ■ システム概念図



### 【株式会社ラックについて】

2012年4月に持株会社ラックホールディングスと完全子会社3社(ラック、エー・アンド・アイ システム、アイティークルー)が経営統合し、高度な情報セキュリティ技術に裏付けられたITトータルソリューションを提供する株式会社ラック(新生ラック)として新たにスタート、サイバー社会の安全に貢献してまいります。

前身であるラックは、1986年9月3日に設立され、セキュリティソリューション分野でのリーディングカンパニーとして、1995年より提供する「脆弱性診断サービス」、国内最大級の「セキュリティ監視センターJSOC」による24時間365日の高度なセキュリティ監視・分析サービスの提供、「サイバー救急センター」による情報漏えい事故などの緊急対応・支援など、官公庁・企業・団体等のお客様に総合的なセキュリティソリューションサービスを提供しています。

### 【お客様からのお問い合わせ先】

株式会社ラック 営業担当

Tel: 03-6757-0113 E-mail: sales@lac.co.jp

※ 以下のページからもお問い合わせいただけます。

<http://www.lac.co.jp/contactus.html>

### 【報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社ラック 広報担当

Tel: 03-6757-0113 E-mail: sales@lac.co.jp

\*LAC、ラック、JSOC(ジェイソック)は、株式会社ラックの登録商標です。  
その他、記載されている製品名、社名は各社の商標または登録商標です。