

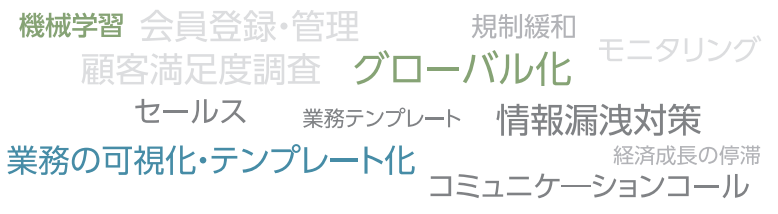
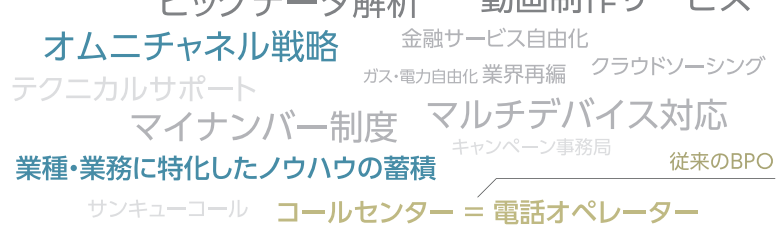
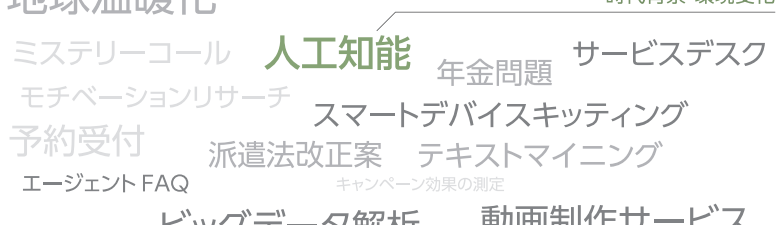
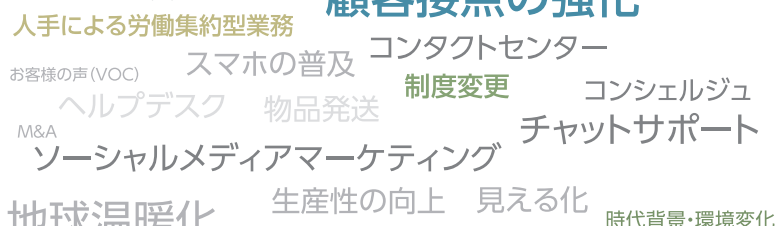
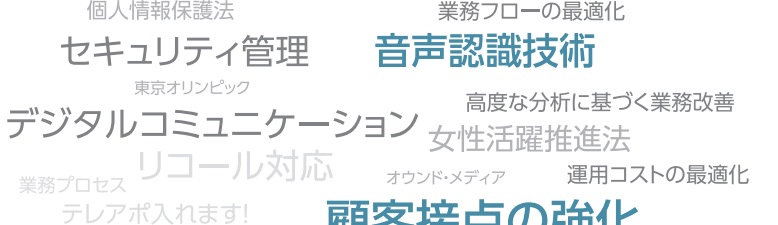
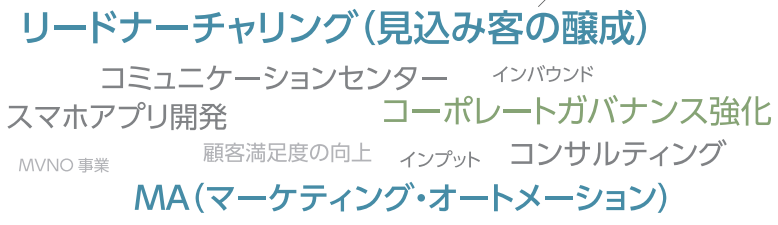
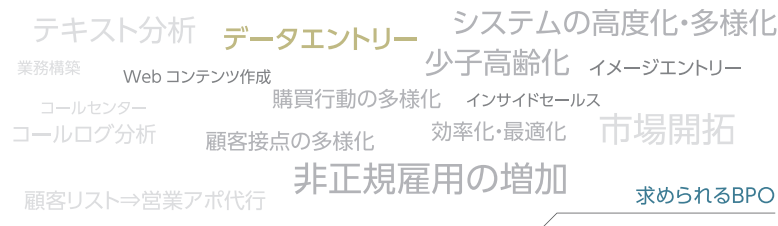
SCSKサービスウェア

Business & Company Guide

SCSK ServiceWare Corporation
Business & Company Guide



業務の最適化から ビジネスの最適化へ



当社の強み

IT+BPO

SCSKグループのBPO事業者であるSCSKサービスウェアは、「IT」と「業務」の密接な関わりを深く理解しています。『ITをどう活用すべきか?』、『システムはどうあるべきか?』“業務プロセス”の視点からITを捉える姿勢は当社ならではの。システムの高度化・多様化に伴い、オペレーション現場に求められるスキルの変化にも対応し続けます。

先端技術・ ツールの活用

国内外の先端技術・ツールを活用することで、より高度で効率的な業務を遂行します。音声基盤・音声認識といった音声系技術や、テキスト分析・自動応答といった自動化技術、正否判定をする機械学習など、時代のニーズに応じた技術を採用し、BPO事業者として進化し続けます。世の中の技術動向に目を向ける一方で、一部の技術・ツールは、当社またはSCSKグループ企業が開発します。

セキュア・高品質

お客様の大切な情報を取り扱うBPO事業者としての責任を自覚し、ハード(オペレーション施設・ITシステム)、ソフト(社内ルール・人材教育)の両面から安心・安全な体制を構築します。

事業概要

顧客接点の強化

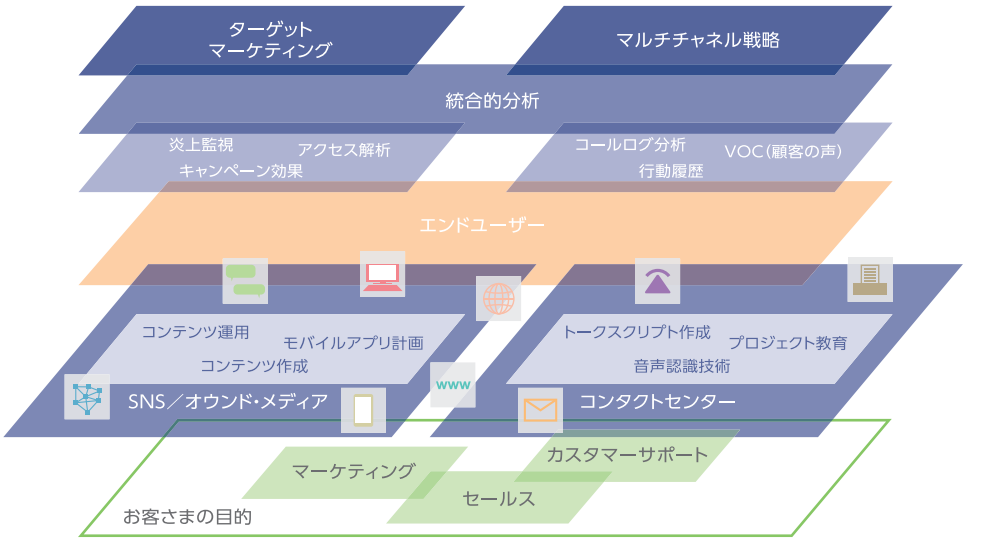
お客様の大切な「顧客接点」を強化し、売上および顧客満足度の向上に貢献します。

●コンタクトセンター

WebやSNS、チャットなどマルチチャネル化が進む「顧客接点」。さらにスマートフォンの普及がそれを加速化させています。マルチチャネル化に対応したサービスを提供することで、お客様の顧客満足度を高め、売上向上に繋がる施策を当社が提案します。

●Webサービス

多様化するチャネルから得られる情報は宝の山。当社はコンテンツの作成・運用をはじめ、各種チャネルから収集した情報の分析など、デジタルソリューションの高度化をワンストップで支援します。

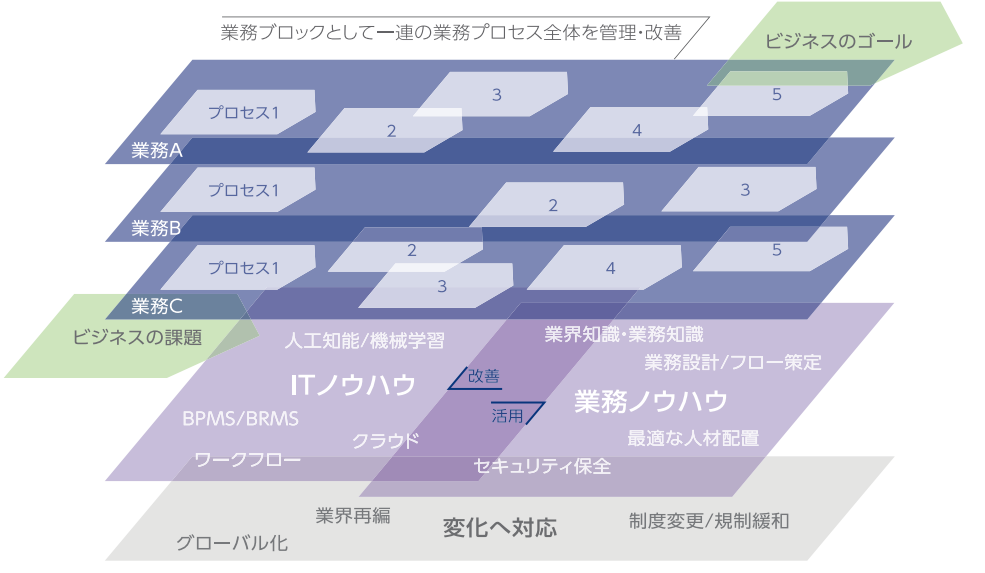


業務の効率化・高度化

BPO事業者として長年の経験に加え、先端技術を活用し、業務を「効率化、高度化」します。

●プロセスサービス

ITインフラや要素技術の進化に伴い変化する「業務プロセス」や「必要なスキル」。当社はこのような変化を捉え「業務分析」、「フローの最適化」を繰り返し、業務プロセス“全体”を高度に管理します。業界・業種・業務に特化したノウハウと、全国各地の事業拠点を活かし、その先に見据えるのは業務の効率化・高度化と運用コストの最適化です。一方、ビジネス情報の収集・管理に適した日経テレコン、ELNETをはじめ、SNS、アンケートなど、様々なお客様の声を分析しマーケティング、戦略立案に役立つソリューションを提供します。



●業務サポートデスク(PrimeDesk)

スマートフォンやSNSの普及は、企業によるITの利用シーンに大きな変化をもたらしました。いまやIT業務を担うのは情報システム部門だけではなく、マーケティング部門や営業部門といった従来のユーザー部門がITに深く関わる時代を迎えました。PrimeDeskサービスは、企業内のITサポート(PCヘルプデスク、IT教育、資産・セキュリティ管理など)はもちろんのこと、事業活動のIT利活用(Webサイト構築・運用、アクセス分析、SNS炎上監視など)まで幅広く支援します。

