平成 28 年 9 月 15 日

各位

東京都港区赤坂四丁目 15 番 1 号
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ・イントラマート
代表取締役社長　中山　義人
（コード番号　3850　東証マザーズ）
問合せ先　取締役　管理本部長
鈴木　誠
TEL 03-5549-2821(代表)

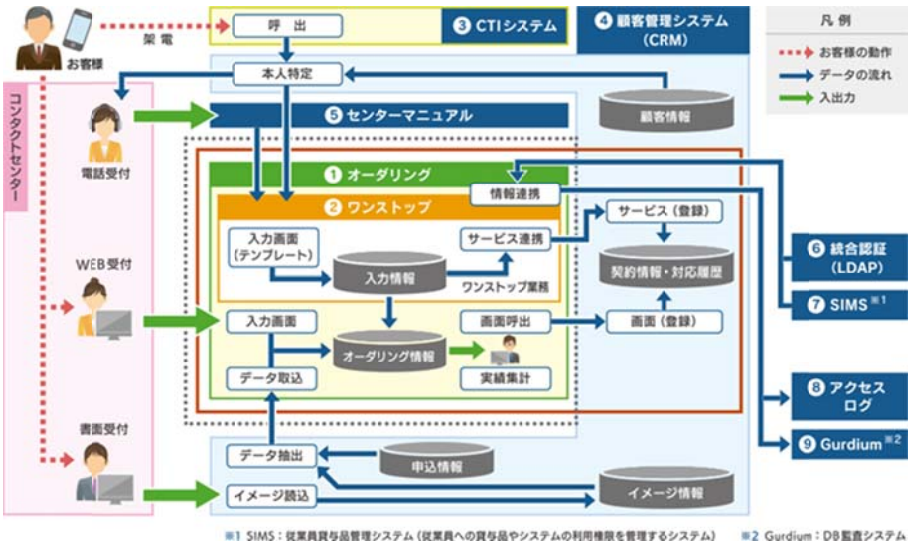
現場主導の業務改革にチャレンジ
コールセンター業務プロセスの標準化・可視化・自動化を「intra-mart」で実現
ケイ・オプティコム様事例公開

株式会社NTTデータ イントラマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：中山 義人 以下、イントラマート社）は、イントラマート社が提供するシステム共通基盤「intra-mart」が株式会社ケイ・オプティコム（本社：大阪市北区、代表取締役社長：藤野 隆雄 以下、ケイ・オプティコム社）に採用され、コールセンター業務プロセスの標準化・可視化・自動化の実現によって、お客様満足度向上と業務効率化に成功した事例を発表いたします。

電気通信事業大手であるケイ・オプティコム社は、コールセンターにおける業務の運用・管理を紙・Excelで行っていましたが、案件の進捗度合や効果測定が不明確であったりオペレーターの非効率な作業も多く、以前から現場メンバーによって問題点が浮き彫りになっていました。

お客様のさらなる満足度向上と業務効率化・コスト削減という目標が中長期計画に挙げられたことから、本格的にシステム化計画がスタートし、柔軟性と業務プロセス（BPM）機能が充実している点から「intra-mart」を採用。オペレーターが入力処理と対応フローをその場で完結させる「ワンストップ」と、バックヤード側での処理フローを電子化する「オーダリング」の2つの仕組みを、段階的リリースにより短期間でシステム化させ、特に「ワンストップ」におけるコスト削減・期間短縮の効果として85%の達成率を実現させました。

本事例は、現場メンバーによるプロジェクトチームが、効果の見込める業務からプロトタイプを作成して成功イメージを掴み、試行錯誤PDCAを回しながら業務改善に取り組んだ成功事例です。



今後も、構築パートナーである関電システムソリューションズ株式会社とともに、ケイ・オプティコム社の成長をサポートできる製品強化に努めてまいります。

なお、2016年10月7日（金）に開催される、 イントラマート社年間最大のイベント
「Enterprise Web Solution 2016 」にて、導入経緯・導入効果を詳しくご紹介いたします。
http://www.intra-mart.jp/event-seminar/event/ews2016.html

■構築パートナー
関電システムソリューションズ株式会社
事業内容：関西電力グループ会社、一般企業、各種団体、地方自治体などの経営・業務改革を支える
情報通信システムのコンサルティング、情報化戦略の立案、開発、保守、運用管理　など。
http://ks-sol.jp/

■導入事例ページ
http://www.intra-mart.jp/topics/2016/005022.html

■関連Webサイト
・システム共通基盤「intra-mart Accel Platform」
http://www.intra-mart.jp/products/iap/

■株式会社ＮＴＴデータ　イントラマートについて
株式会社ＮＴＴデータ　イントラマートは、Web システム構築のための商用フレームワーク製品「intra-mart」の開発及び販売を中心に事業展開しております。1998 年より、当社が企画、開発した独自のシステム開発フレームワーク、業務コンポーネント群、アプリケーションシリーズは、2016年3月末現在4,800社を超える企業へ導入されており、200社以上のパートナーと共に、システム構築、コンサルティング、教育、運用支援に到るまでのトータルソリューションを提供しています。

社　　名：　株式会社ＮＴＴデータ　イントラマート
代表者：　代表取締役社長　中山　義人
設　　立：　2000年2月
資本金：　7億3,875万円
売上高：　〈連結〉51億7千万円（2016年3月期）
従業員数：　〈連結〉197名（2016年3月末現在）
事業内容：　「intra-mart」の企画・開発・販売・保守及びその導入に関するコンサルティング・システム開発・教育の提供。

報道関係お問い合わせ先
株式会社ＮＴＴデータ イントラマート
〒107-0052
東京都港区赤坂4-15-1 赤坂ガーデンシティ5F
セールス＆マーケティング本部　添田 雨宮
TEL: 03-5549-2821 / FAX: 03-5549-2816
E-mail: info@intra-mart.jp
Home Page: http://www.intra-mart.jp/

※1：「intra-mart」は株式会社ＮＴＴデータ　イントラマートの登録商標です。
※2：その他記載されている会社名、システム名、製品名は一般に各社の商標、又は登録商標です。