

2019年7月25日

株式会社セゾン情報システムズ

## セゾン情報システムズ 「2019年度カスタマーサポート表彰制度」で 特別賞を3年連続受賞

株式会社セゾン情報システムズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：内田 和弘、以下、セゾン情報システムズ）は、データセンターを中心としたセンターマネジメントサービスにおいて、公益社団法人 企業情報化協会（事務局：東京都港区、会長：小縣方樹、以下、企業情報化協会）が主催する「2019年度カスタマーサポート表彰制度」において、「特別賞（顧客サポート賞）」を受賞しました。

国内シェア No.1(※1)のファイル連携ミドルウェア「HULFT（ハルフト）」の開発・販売を行う HULFT 事業において一昨年度、昨年度と同賞を連続受賞しており、今年度で3年連続受賞となります。



Best Customer Support  
of The Year 2019

カスタマーサポートIT賞  
特別賞

### ◆受賞理由

この度の受賞理由について、企業情報化協会が発表したコメントは、下記のとおりです。（一部抜粋）

サービスデスクを集約することによる顧客満足と従業員満足の上昇、および業務プロセスにおける無駄を削減することによる働き方改革と生産性の向上を狙った取り組み。（中略）

これらの取り組みの結果、従業員の残業時間が削減、人件費などのコストが削減されたことに加え、社員の満足度が向上した。

応募テーマに含まれる顧客満足度の測定については審査時点では未着手だったが、今後は同調査を実施すると同時に顧客が抱える問題点を把握し、その解消に努めていく意向。合わせて、「お客さまにサービスを提供する喜び」が感じられる風土の醸成に向けて、運用手順の改善やツールの導入によるストレスのない運用を目指していくとしている。

24時間・365日体制でのサービスデスクを内製化すると共に、ここに社内の夜間・休日業務を集約するという難易度の高い挑戦に踏み切った点を評価して、特別賞（顧客サポート賞）を授与する。本取り組みは未だ緒に就いたところであるが、今後は顧客満足度調査の実施などにより、取り組みのブラッシュアップを図ることを期待したい。

### ◆セゾン情報システムズにおけるヘルプデスク機能集約によるCS/ES向上の取り組み

#### ・取り組みの背景

顧客システムのクラウド化やAI、IoT等の新技術の利用が拡大し、データセンター活用の重要性が高まる中、これまでデータセンタービジネスの中心となっていた、サーバ等の顧客所有機器類を預る「ハウジングサービス」の利用が当社でも減少傾向にあります。またデータセンターの大規模化が進み、他社との差別化が難しくなる状況で、長年培ってきた高品質な対応をベースとする24時間・365日体制の監視オペレーションとサービスデスクを、当社ならではの提供価値と捉え、機能と体制の強化を図ってきました。

#### ・ヘルプデスク機能集約の取り組み内容と成果

今回、各事業部門毎に個別運用していたヘルプデスク機能を、24時間・365日体制で運用していたデータセンター内の「サービスデスク」に集約するとともに、アウトソーシング主体の運用から内製化への切り替えを実施しました。

具体的には、事業部門毎に実施していた問い合わせ対応業務をサービスデスクに集約したことで、お客様対応品質の平準化、回答時間の短縮、人員配置の効率化が実現しました。また、内製化に伴う新任社員への3カ月のOJT期間中に、現場運用手順を全面的に見直し、属人化した作業や複雑な手順の改善を実施しました。さらに、既存の提供サービスを、顧客に必要とされているかの観点から徹底的に調査して「To Stop List」を作成し、形骸化した報告書作成や無駄なチェックプロセスを排除しました。

その結果、流通業向けシステムの夜間休日の問い合わせ対応では、時間外労働で対応していた時間が、約60%削減されました。また、HULFT事業の夜間休日サポートでは、集約化に伴う効率的な人員配置により従来の2/3の人員で対応が可能となりました。従来これらの業務に従事していた社員については残業や夜間休日勤務の減少という働き方改革につながり、社員満足度が大きく向上いたしました。

セゾン情報システムズでは、センターマネジメントサービスにおいて、「お客さまに高品質なサービスを提供する喜び」が感じられる組織風土の醸成に向けて、今後も運用手順の改善やツールの導入によるストレスのない運用を継続して進めてまいります。

#### 【カスタマーサポート表彰制度とは】

カスタマーサポート表彰制度は、わが国の産業界ならびに行政機関などの顧客サポートにおける生産性向上と効果的マネジメント・システムの整備、国内における顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定され、受賞企業・機関等の成果を広く社会に公表し、わが国における企業の顧客戦略の充実とそれに伴うカスタマーサポートの推進・発展に寄与しようとするものです。

公益社団法人 企業情報化協会 (URL: <http://www.jiit.or.jp/index.php>)

※今年度の表彰式は、2019年9月19日(木)に東京プリンスホテルにて行われます。

#### ■「HULFT(ハルフト)」について

---

(製品詳細 URL: <https://www.hulft.com/software/hulft-8>)

「HULFT」は1993年の発売以来、対応プラットフォームを拡張しながら業務システムのファイル連携に必要な機能を実装し続け、業種・業界を問わず、全世界で43カ国、9,600社(2019年3月末現在)のお客様にご利用いただいているファイル連携ミドルウェアです。サーバやプラットフォーム、コード体系などが異なる様々なファイルを、業界標準のTCP/IPプロトコルを使って安全、確実に送ります。

#### ■株式会社セゾン情報システムズ について

---

本社：〒107-0052 東京都港区赤坂 1-8-1 赤坂インターシティ AIR 19F

設立：1970年9月1日

代表者：内田 和弘 (代表取締役社長)

資本金：13億67百万円

事業内容：Fintech プラットフォーム事業、流通 IT サービス事業、HULFT 事業

証券コード：9640 (東京証券取引所 JASDAQ スタンダード市場)

URL: <https://home.saison.co.jp/>

## 商標関連

- ・「HULFT」、その他関連製品名は、株式会社セゾン情報システムズの登録商標または商標です。
- ・その他の会社名、製品名、サービス名等は、各社の登録商標または商標です。

※1 出典：株式会社富士キメラ総研「パッケージソリューションマーケティング便覧」「ソフトウェアビジネス新市場」  
＜ファイル転送ツール パッケージ・金額ベース＞2003 年度実績～2017 年度実績・2018 年度見込

＜報道関係者様からのお問い合わせ先＞

株式会社セゾン情報システムズ

広報担当：大澤・横井

TEL：03-6370-2930

E-mail：[kikaku@saison.co.jp](mailto:kikaku@saison.co.jp)