

本リリースは、TIS 株式会社と株式会社ドリーム・アーツの共同リリースです。2 社から重複して配信されることがありますがご了承ください。

2010 年 5 月 19 日

報道関係各位
プレスリリース

TIS 株式会社
株式会社ドリーム・アーツ

**TIS とドリーム・アーツ、ベネッセの顧客対応業務の管理基盤として
ドリーム・アーツのひびき®Sm@rtDB を提供**
-顧客対応の一連のプロセスを一元管理し、情報の活用を促進-

IT ホールディングスグループの TIS 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:藤宮宏章、以下 TIS)、および株式会社ドリーム・アーツ(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:山本孝昭、以下 ドリーム・アーツ)は、株式会社ベネッセコーポレーション(本社:岡山県岡山市、代表取締役社長:福島保、以下 ベネッセ)が、顧客対応業務の管理基盤として、ドリーム・アーツのアプリケーション開発基盤ひびき®Sm@rtDB(以下、ひびき®スマート DB)の採用を決定したことを発表いたします。

ベネッセの顧客対応業務システムは、ドリーム・アーツがひびき®スマート DB を提供し、TIS がひびき®スマート DB のパッケージ機能とカスタマイズのための API^{※1}を用いて業務アプリケーションの開発を担当します。SOA^{※2}基盤を介した基幹システムとの連携も実現するシステムとして、2011 年5月からの運用開始を目指しています。

■ベネッセコーポレーションの基幹業務を支える情報システムの刷新

教育業界のリーディングカンパニーであるベネッセは、「Benesse」(＝よく生きる)という理念のもと、時代のニーズに合わせた質の高い商品・サービスを開発・提供することで発展を続けています。2009 年 10 月には持ち株会社であるベネッセホールディングスが発足し、新体制でのさらなる成長を目指して筋肉質な企業体質に変革すべく、基幹システムを含めた情報システムの刷新に取り組んでいます。

■顧客対応業務の一元管理により、対応とスピードを向上

ベネッセでは、“お客様の声”を商品やサービスの向上における最も有効で貴重な源泉と考えており、サポートセンターに寄せられた問合せや要望・苦情の内容を確実に社内の担当部門にエスカレーションし、対応を徹底するしきみを整えてきました。

今後のさらなる顧客対応スピードと質の向上を目指すため、これまで紙帳票を回付することで実施していた問合せ発生後の顧客対応など一連の業務プロセスをシステム化する事を決定しました。ベネッセでは、今回のシステム導入により、担当部門への業務依頼とその実施状況、お客様への応対履歴をデータベースに一元化することができるようになるため、関係者が状況をリアルタイムに把握し必要な対応を迅速に行えるようになります。

システム化の基盤として採用されたひびき®スマート DB は、変化の速い非定形な業務プロセスをシステム化する事に適した Web アプリケーションの開発機能を持つパッケージソリューションです。プログラミングの知識を持たない現場の業務管理者でも、提供されている開発機能を利用することで、業務の管理目的に応じた入力フォームやビューを作成する事ができるようになります。そのため、常に現場が使いやすく業務の変化に対応した最適なシステム環境を維持していく事が可能です。

ベネッセの顧客対応業務のアプリケーション開発にあたっては、ドリーム・アーツのひびき®スマート DB を利用した顧客管理や文書管理等のアプリケーション開発の実績をもつ TIS が、そのノウハウを活かして要件定義から開発・構築までを担当し、付加価値の高いサービスを提供します。

■現場での対応力がお客様重視の業務改善を可能に

ベネッセ基盤本部 次世代基盤推進部 部長 家吉克彰氏は、次のように述べています。

「当社は、一人ひとりの『よく生きる』の実現のため、人々の向上意欲と問題解決を生涯にわたって支援し、お客様や地域・社会にとってなくてはならない企業となることを目指しており、お客様・消費者重視の徹底を行動基準に掲げています。その達成のためにも、顧客対応プロセスを一元管理することは非常に重要だと考えています。ひびき®スマートDBは、現場のスタッフでも簡単に修正できるため、新サービスの提供や市場の変化に合わせて日々改善を繰り返していく顧客対応業務に柔軟に対応でき、課題解決のスピードアップがはかれると評価しています。当社の情報システム刷新の狙いである顧客データに紐づいた要望や動向の分析など戦略的な情報活用を通じて、顧客満足度向上とニーズに対応した新サービスの創出を支えるパーツとして貢献することを期待しています」

※1 API (Application Programming Interface)

アプリケーション開発をする際にすでにあるソフトウェア機能を再利用するための入り口。API の活用によりシステム開発を簡素化することが可能

※2 SOA (Service Oriented Architecture)

ビジネスプロセスの構成単位に合わせて構築されたソフトウェア部品や機能をネットワークを使って連携させることにより、柔軟なアプリケーションシステムを構築しようというシステムアーキテクチャ



ドリーム・アーツ『INSUITE®Enterprise』について

ドリーム・アーツの『INSUITE®Enterprise』は、企業活動に必要な情報とコミュニケーションを整流化し、生産性を向上する「ビジネス・コックピット」をコンセプトとした大企業・大組織向け企業情報ポータル (EIP) 型グループウェアです。一切のプログラミング無しでポートレット化できる世界初の「ノンプログラミング EIP」機能、複数のID/パスワードを集約しアクセスを効率化する強力な「シングルサインオン」機能、豊富なグループウェア機能に加え、堅牢なセキュリティ、直感的で使いやすいインターフェース、他システムと連携可能な拡張性を備え、日本最大規模のEIPとして日本郵政グループ (旧日本郵政公社) に採用されたほか、国内有数の大企業・大組織で、情報共有やナレッジマネジメントの基盤として活用されています。



ドリーム・アーツ『ひびき®Sm@rtDB』について

『ひびき®Sm@rtDB』は、大規模組織のあらゆるビジネス現場で、情報の管理・統制と抜群の使いやすさを両立するエンタープライズ Web データベースです。きめ細やかなアクセス権限設定で高度なセキュリティを保ちつつ、直感的な操作性で誰もが簡単に作成、活用できる文書管理、データベースの添付文書まで検索可能なセキュアでパワフルな全文検索が、情報の蓄積・即時活用ができる環境を実現し、現場主導のリアルタイムな業務改善を促進します。さらに決済から複雑な企画開発プロセスまで幅広く対応可能なプロセスエンジンを備え、業務や情報の流れるスピードと可視化を加速し、全社的な業務効率を飛躍的に向上します。

TIS 株式会社について

TISは1971年に設立された企業の情報システムをトータルサポートする独立系SIerです。業界第2位グループに位置するITホールディングスグループのコアカンパニーとして、お客様の経営戦略の実現に向け、システムコンサルティングからシステムの企画・立案・構築、運用・保守までをワンストップでサポートしています。詳細については、<http://www.tis.co.jp/index.html>をご覧ください。

株式会社ドリーム・アーツについて

ドリーム・アーツは、1996年12月に設立されたeビジネスを支える多様な最先端ソリューションを企画・開発・販売する独立系ソフトウェア&コンサルティング・プロバイダです。“現場からの協働革新”をコンセプトに、現場力の強化を支援する企業情報ポータル型グループウェア『INSUITE®Enterprise』、新世代協業型業務支援システム『ひびき®』などのソフトウェア製品事業をはじめ、システム開発・コンサルティング事業などITを基にした新しい価値を創造・提供することを通じて、社会の発展に貢献いたします。詳しくは、<http://www.dreamarts.co.jp>をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ先

TIS 株式会社

〒105-8624 東京都港区海岸1丁目14番5号 TIS 竹芝ビル
ITホールディングス株式会社 管理本部 グループ広報部
TIS 広報担当 橋田 千里・浄土寺 仁
TEL: 03-6738-7557 E-mail: info@tis.co.jp

株式会社ドリーム・アーツ

〒150-0012 東京都渋谷区広尾1-13-1 フジキカイ広尾ビル
マーケティング部 広報担当 竹田 紀子
TEL: 03-5475-2502 E-mail: pr@dreamarts.co.jp