アスペクトがCRM Magazineより2013年度のCRMサービスリーダに選出

2013年3月27日（水）

東京発ー次世代型カスタマーコンタクト・ソリューション（コールセンタ・ソリューション）及び企業のワークフォース最適化ソリューションの先進プロバイダであるAspect Software, Inc.の日本法人、日本アスペクト・ソフトウェア株式会社（以下アスペクト）（本社：東京都港区、代表：垣貫 己代治）は本日、CRM Magazineより、インタラクティブ・ボイス・レスポンス（IVR）およびワークフォース最適化部門において、「2013 CRM Service Leader（2013年度CRMサービスリーダ）」に選出されたと発表しました。「2013 Customer Service Awards（2013年度顧客サービス・アワード）」では、先進ベンダ、新進企業、そして優れた顧客サービスの提供実績を表彰しています。

アスペクトは、顧客満足度、製品機能またはサービスの品質、企業方針、売上、売上の成長度、市場シェア、および顧客獲得数など、各カテゴリにおける評価基準に基づき、「サービスリーダ」に選ばれています。

CRM Magazineの編集長であるデイビッド・マイロン（David Myron）氏は、次のようにコメントしています。「経営陣の刷新とソーシャルメディアとの統合により、アスペクトは2013年度の体制を磐石にしたと言えます。同社はIVRとワークフォース最適化部門において、機能面と顧客満足度で平均以上のスコアを獲得しています。今年のアスペクトには大いに期待するところです。」

また、アスペクトのシニア・バイスプレジデント兼チーフ・マーケティング・オフィサーであるジム・フリーズ（Jim Freeze）は、以下のように述べています。「今日の消費者は、いつ、どこで、どのようにコミュニケーションを図るかを決めており、企業との対話における主導権を握っています。このような変化により、コンタクトセンタはさらに重要な役目を担うようになってきており、消費者の高まる期待に応えるような体験を提供していく必要があります。CRM Magazineの『2013年度CRMサービスリーダ』アワードの受賞は、アスペクトがインタラクション管理、ワークフォース最適化、およびバックオフィスの各ソリューションを統合し、シームレスに人、プロセス、そしてコンタクトポイントを編成し、今日の著名な企業に優れた体験を提供していることの証しであると考えています。」

アスペクトのIVRの機能性、顧客満足度、ソーシャルメディアの積極的な統合、そして在宅エージェント・ソリューションの評価結果により、アスペクトを同カテゴリの「リーダ」のポジションへと押し上げています。ワークフォース最適化部門では、企業方針の強化、ワークフォース最適化（WFO）の研究開発費の増強、そして製品開発プロセスの再編成により、大きくスコアを上げています。さらに審査員は、インタフェースの効率化、在宅ワーカーの管理機能の補強、およびMicrosoftとのパートナーシップの強化など、Aspect Workforce Managementバージョン7.5を高く評価しています。

【アスペクトについて】
アスペクトは、カスタマーコンタクト・ソフトウェアおよび企業向けのワークフォース最適化ソリューションのコンビネーションにより、企業の顧客とのより良い関係の構築を支援しています。詳細は www.aspect.com/jp をご覧下さい。

その他、アスペクトに関する情報はTwitter @AspectUC やブログ http://blogs.aspect.com でもご覧になれます。

Aspect 、およびAspect Softwareは、米国並びに各国におけるAspect Software, Inc.の商標または登録商標です。本プレスリリース記載の他の会社名と製品名は各社の商標または登録商標です。

* 本プレスリリースは、米国アスペクト本社が2013年3月12日
 に発表した内容を元に作成しています。

本プレスリリースに関するお問合わせ先:
日本アスペクト・ソフトウェア株式会社
〒105-0003 東京都港区西新橋 3-24-10ハリファックス御成門ビル6F
www.aspect.com/jp
担当：高橋（株式会社エム・アンド・エル）
Email： info-japan@aspect.com
Tel： 03-3537-1108 （株式会社エム・アンド・エル）

以上

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com