

## ブライシス、オンライン教育ソリューション shouin for コンタクトセンターを刷新

—研修動画のラインナップと音声レビュー等の機能を強化—

クラウド型 CTI / コールセンターシステム「BIZTEL（ビズテル）」の開発・構築を担当するブライシス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：眞神 克二）は、2020年1月より提供中のオンライン教育ソリューション「shouin for コンタクトセンター」のサービスを刷新し、2023年7月19日より新バージョンの提供を開始します。

## shouin for コンタクトセンター



shouin for コンタクトセンターは、企業の顧客対応業務に携わる全ての方が、継続的にスキルアップしていくことができるコンタクトセンター業界特化型のオンライン教育ソリューションです。柱となる「動画研修」「教育管理」「応対品質管理」の3つの機能によって、学習の自動化と人材教育業務全体の効率化を実現できる点が特長です。

今回提供を開始する新バージョンでは、以下のポイントに重点を置いた刷新を行っています。

## ■研修動画のラインナップ強化

従来から提供中の「円滑な対話のコツ：傾聴スキル」、「苦情の分類：問題解決スキル」等、コミュニケーター向けのコンテンツに加え、新たにスーパーバイザー向けとなる「KPI の基礎：センター運営スキル」等を追加。コンタクトセンター運営に必要なさまざまな項目を網羅しています。これらの動画を通じて、新人トレーニングの効率化、ベテラン層のスキルの棚卸しや更なるスキルアップ、そしてそれらの自動化を実現します。

## ■音声レビュー機能をアップデート

音声レビュー機能は、対応した通話録音データを shouin for コンタクトセンターにアップロードすることによって、管理者・スーパーバイザーが通話内容を聞きながらフィードバックすることができる機能です。通話のタイムライン上にアドバイスを埋め込むことができるため、管理者側のフィードバック業務を大幅に効率化します。今回はこれらの機能に加えて「対応品質チェックシート機能」を追加。予め評価項目・基準を設定しておくことで、管理者が通話内容のスコアリングまでをスムーズに進めることができるほか、学習者側も改善点を的確に把握し、効率よく学んでいくことが可能になります。

## ■コミュニケーター分析機能の強化

管理者向けの機能として新たにコミュニケーター単位で研修動画の視聴状況、学習後の確認問題の回答状況や正答率、検定の可否等を可視化・分析する機能を追加しました。全員の教育進捗を把握しやすくなったため、個人別の育成計画やフォローが効率的に行えるだけでなく、人事評価面でも活用することが可能になりました。

## ■コンタクトセンター業務を効率化するための機能改修を加速

shouin for コンタクトセンターは、コンタクトセンターの対応品質改善に寄与するオンライン教育ソリューションとして、クラウド PBX/コールセンターシステム BIZTEL の開発を通じて得たコンタクトセンターに携わる方のさまざまなご要望をともに、高品質な学習コンテンツの提供およびコンタクトセンター業務を効率化するための機能改修を今後も継続・加速させていく予定です。

## ■Web サイトを開設

今回のサービス刷新に合わせて、Web サイトを開設しました。

Web サイト URL : <https://shouin-cc.jp>



## shouin for コンタクトセンター概要

shouin for コンタクトセンターは、センターで働く全ての方が、自らの可能性を最大限に引き出し、スキルアップすることができるオンライン教育ソリューションです。

コミュニケーターのフェーズに応じた最適なコンテンツと、一人ひとりの成長を促すコーチング等の機能によって継続的なスキルの習得と向上を実現。学習状況の把握等、管理業務を効率化する機能も備えており、組織全体のパフォーマンスを高めます。

お客様の声に寄り添い、最高の体験・価値を提供するために、個人・組織が学び続ける。

shouin for コンタクトセンターは、その成長を力強くサポートします。

サービスの詳細は、<https://shouin-cc.jp/> をご覧ください。

## ブライシス株式会社概要

商号 : ブライシス株式会社

所在地 : 東京都港区南青山3丁目8番38号

代表者 : 代表取締役社長 眞神 克二

事業内容 : クラウドPBX 事業 : BIZTEL

教育事業 : shouin for コンタクトセンター

ゴルフ事業 : グレインクラウド

システム開発事業

資本金 : 16,978,900円

設立 : 2003年5月

URL : <https://www.brisys.co.jp/>

### 本プレスリリースに関するお問い合わせ先

ブライシス株式会社 広報担当 : 高原

TEL : 03-4590-3500 / FAX : 03-4590-3501 / Email : [pr@brisys.co.jp](mailto:pr@brisys.co.jp)