

ハイレベルな情報管理が必要な企業向けに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」の新プランを提供開始

—コンタクトセンターBPO 事業者の受託案件別情報管理にも対応—

コンタクトセンター向け教育管理システム「shouin for コンタクトセンター」を提供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、高いセキュリティレベルで情報管理を行う必要がある企業向けの「shouin for コンタクトセンター」新サービス「Advancedプラン」の提供を、本日より開始します。



■コンタクトセンター教育業務の効率化を実現する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は、企業の顧客対応業務に携わるすべての方が、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。



セルフトレーニングできる仕組みとその成果の可視化を通じてオペレーター/コミュニケーターのモチベーションアップを実現すると共に、教育担当スタッフの負担を軽減。コンタクトセンターにおける人材育成に要する時間とコストの大幅な削減を実現します。

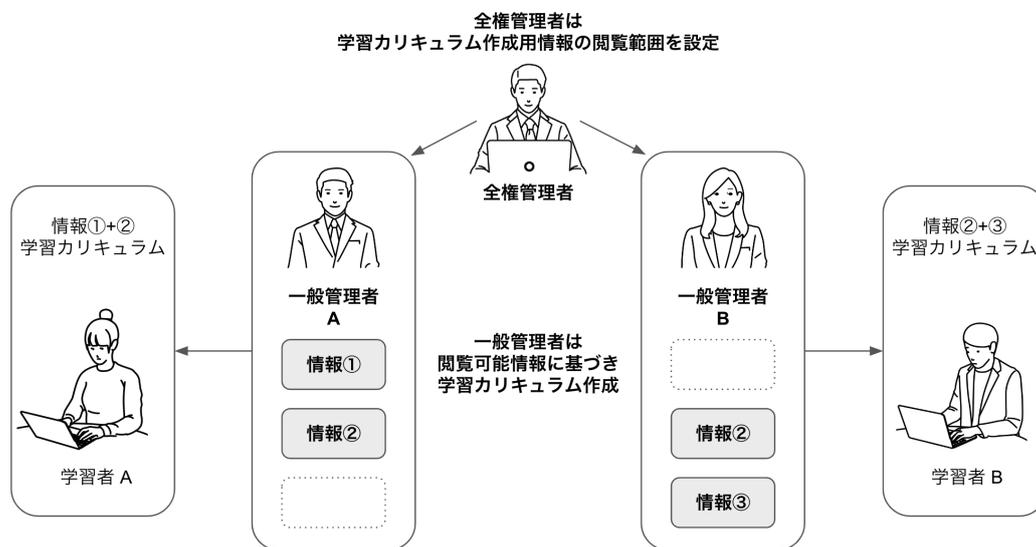
■高い情報セキュリティレベルを求められるコンタクトセンターの増加

企業における顧客コミュニケーションの最前線として重要な役割を果たしているコンタクトセンターは、顧客ニーズやコンタクトチャネルの多様化によって業務が複雑になっており、現場のオペレーター/コミュニケーターは製品・サービスに関する知識だけでなく、ツールやシステムの使い方など、学習しなければならないことが多岐にわたっています。また、コンタクトセンターBPO 事業者においては、受託案件毎の秘密保持契約（NDA）に基づき情報を慎重に扱う必要があるほか、情報管理のセキュリティに関する国際規格である「ISO27001」の認証を取得している企業においては、その基準にならって高いセキュリティレベルでの情報管理が必須となっています。

今回提供を開始する新プランでは、これらの情報セキュリティに対応した以下の機能を実装しています。

■管理者の階層化と閲覧できる情報の範囲設定機能

今回提供を開始する「Advanced プラン」では、学習カリキュラムを作成する管理者が「全権管理者」と「一般管理者」に分かれ、全権管理者は、一般管理者が閲覧・編集できる情報の範囲を設定することができるようになります。一般管理者は、閲覧・編集権限が付与された範囲の中で学習カリキュラムを作成できます。



このプランを利用することによって、取り扱う情報のアクセス権をコントロールすることができるようになるため、コンタクトセンターBPO 事業者は、案件毎に扱う情報のセキュリティレベルを維持しながら教育業務の効率化を進めることができるようになります。

また、以前より提供している、業務に必要な用語を管理する「用語集」と、複数のマニュアルやクイズ、チェックリストを組み合わせて作成する「コース」についても、動画コンテンツやPDF等のマニュアル類と同様にアクセス権を設定することができるようになります。

■料金

以前より提供中のプランは「Basic プラン」となり、今回の管理者権限設定・情報管理機能が利用できるプランは「Advanced プラン」として提供します。

月間利用料

	～30ID	～50ID	～100ID	～300ID	～500ID	～1,000ID
Basic プラン	67,000 円	80,000 円	108,000 円	184,000 円	240,000 円	320,000 円
Advanced プラン	100,500 円	120,000 円	162,000 円	276,000 円	360,000 円	480,000 円

初期費用（導入サポートサービス）

	ライト	スタンダード
Basic プラン	100,000 円	200,000 円
Advanced プラン	200,000 円	300,000 円

※ 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た動画コンテンツが閲覧可能な「コンタクトセンター動画プラン」・「セールス動画プラン」については、従来通りオプションとして追加利用することが可能です。

■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、人材育成に携わる方のさまざまなご要望をもとに、高品質な学習コンテンツの提供および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。

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、センターで働くすべての方が、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