

世界初のコールセンター座席指定ソフト「JALアサインミー」を新発売！

～ JAL予約センターのノウハウにより、コールセンター効率化が可能に ～

2002年6月5日

第 02014号

JALは、この度、世界初のコールセンター向けオペレーター座席アサインソフト「JALアサインミー」を発売することと致しました。

コールセンターの先駆けであるJAL予約センターでは、オペレーターの座席アサインによって業務効率が大きく違うことから、より効率的な運営を目指して、長年にわたりオペレーターの座席アサインに様々な工夫を重ねて参りました。しかしながら、従来の人的なアサイン作業は時間・手間が甚大である上に、50人程度のアサインが限界であり、コールセンターの規模拡大に伴い、これまで培ってきたノウハウを数値化したプログラムを開発することとしたもので、2001年5月より、システムをカットオーバー致しました。

「JALアサインミー」は、最大900席まで自動的にオペレーターをアサインすることができ、新人の隣にベテランを配置してサポート体制を作る等、コールセンターの著しい生産性向上を可能とする画期的な業務用ソフトです。カラー画面で分かりやすく操作性も高い上に、休憩時間の効率的配分、OJT中の座席配置や、シフト勤務のスムーズな座席交代等の**便利で有効な機能を満載**しています。更に、「JALアサインミー」による座席アサインは、従来の人的作業によるアサインに比べて、**30%～40%という驚異的な業務効率改善が可能**であり、航空業界に限らず、すべての業界のコールセンターに同様な効果が期待できることから、JALでは**プログラム特許を申請**し、また一般向けに販売することとしました。

「JALアサインミー」の主な機能

自動的にアサイン案作成が出来る。

座席交換がグラフィックで簡単に出来る。

座席のレイアウトが自由に変えられる。

当日でも席の変更ができる。

最大900席までのレイアウトが可能。

休憩時間計画表、マンパワー表、座席占有表が、座席の指定と共に同時に作成できる。

「JALアサインミー」発売にあたり、まずは、業務用ソフトウェアの販売を手掛けるオムロンソフトウェア株式会社（本社：京都市下京区、代表取締役社長：佐野 登）と販売代理店契約を締結し、同社を通じて、国内のコールセンターを対象に、販売、カスタマイズ、顧客サポート等を実施していくこととなりました。

「JALアサインミー」の導入により、コールセンターの効率化を図ってみませんか？

お客様からのお問い合わせ先

「JALアサインミー」詳細：<http://www.jal.co.jp/assignme/>

販売に関するお問い合わせ：オムロンソフトウェア株式会社

ワークフォースマネジメント営業グループ

<http://www.omronsoft.co.jp/wfm>

044-246-6007

以上