

平成 22 年 11 月 12 日

各 位

株式会社エイジア

## 在宅勤務対応のメール共有管理システム 「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」発売のお知らせ ー在宅ワーカーが自宅で顧客メール対応！企業の柔軟な人材配置を支援ー

インターネットを活用したマーケティングソリューションを提案する株式会社エイジア（本社：東京都品川区、代表取締役：美濃 和男 以下 当社）は、当社 e-CRM システム「WEB CAS」シリーズの新製品となる、在宅オペレーター利用を想定したメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter（ウェブキヤス メールセンター） for 在宅クラウド」の発売を本日開始いたしますので、以下の通りお知らせいたします。

### 記

#### 1. 在宅勤務者対応のメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」発売の背景について

昨今のソーシャルメディアの人気の高まりや、個人がインターネット経由で情報発信を行うことが当たり前になった現在、企業の評判を左右する、顧客対応の高品質化・スピード化の必要性は高まっています。また、EC（イーコマース）やネットを活用した商品比較の浸透で、メールや問い合わせフォームといったチャネルの重要度も増しており、ここからの問い合わせに迅速・適切に対応することは、顧客の満足度向上や離反防止に大きく寄与します。

企業がメール対応を適切に行うには、人件費等のコストや繁忙期・閑散期を見越して、メール対応オペレーターやスタッフを柔軟に配置する必要がありますが、問い合わせメールの集中が予想されるキャンペーン実施期間などには、社内スタッフに加え、在宅オペレーターが顧客メール対応業務を行う仕組みがあれば、人件費を抑制しながらメールに迅速に対応することが可能となります。

またこれにより、育児や介護などの理由で、これまで就業が難しかった勤労意欲が高いオペレーターに、在宅で就労できる機会も提供できます。

当社は上記背景から、オペレーターが在宅勤務者でも利用できる、在宅勤務者向けメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」の開発・販売を決定いたしました。





#### 2. 在宅勤務者向けメール共有管理システム「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」概要

「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」(<http://webcas.azia.jp/mailcenter/zaitaku/>)は、在宅・社内スタッフどちらも、企業の顧客メール対応作業ができるメール共有管理システムです。企業のメール問い合わせ窓口や、問い合わせフォームに届くお客様からの問い合わせを一元管理することで、複数担当者による二重対応・対応漏れを防ぎ、テンプレートや承認機能により、スキルを問わず高品質な対応を実現します。



特に、メールソフトに似た簡単操作が最大の特長で、入れ替わりの多い在宅オペレーターの研修時間も大幅に短縮できます。システムは、在宅利用におけるセキュリティ対策を万全にするため、ID・パスワード制御に加えて SSL クライアント認証（電子証明書）を利用し、なりすましや不正侵入を防ぎます。また、在宅オペレーターの勤務状況を素早く簡単に確認できるモニタリング機能により、マネジメントも容易な仕組みとなっています。

### 在宅メール対応を実現する4つのポイント

| 在宅も安心<br>セキュリティ   | 勤務状況<br>モニタリング   | メール対応<br>品質維持  | 研修時間を<br>大幅短縮   |
|---|--|--|---|
|  <p>在宅利用を想定し、SSLクライアント認証により強固なセキュリティを実現。なりすまし・不正アクセスを防ぎます。</p> |  <p>在宅スタッフがきちんと勤務しているか？稼働状況が容易に確認できるモニタリング機能を搭載しています。</p> |  <p>テンプレート機能や管理者によるチェックができる承認機能を搭載し、高品質なメール対応を実現します。</p> |  <p>メールソフトそっくりの操作性で、研修時間を大幅短縮。入れ替わりの多い在宅パート利用には最適です。</p> |

「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」は、クラウド（SaaS）版、パッケージ導入版、プライベートクラウド版の3種類の提供形式をご用意しております。

当社は同製品の提供を通して、企業の柔軟な人材活用を提案するとともに、在宅就業ニーズを持つ労働者に対し、就労の機会を広げてまいります。

#### ■ 「WEB CAS mailcenter for 在宅クラウド」ご紹介サイト

<http://webcas.azia.jp/mailcenter/zaitaku/>

## 【CRM システム「WEB CAS」シリーズについて】

当社自社開発製品である「WEB CAS」シリーズは、企業がインターネットやメールを介して顧客と有効な関係を築き、効率的・効果的なマーケティング活動を行うための e-CRM アプリケーションソフトウェアシリーズです。メール共有管理システムのほか、メール配信システム、アンケートシステムを有しており、EC 運営企業、メーカー、生命保険、金融機関、官公庁などの大手企業を中心に 650 社以上の採用実績があります。

- ・ CRM システム「WEB CAS」クラウド (SaaS/ASP) 版サイト：<http://www.webcas.jp/>
- ・ CRM システム「WEB CAS」シリーズパッケージ導入版サイト：<http://webcas.azia.jp/>

### 3. 日程

2010 年 11 月 12 日より販売を開始いたします。

### 4. 当時会社の概要

#### ■株式会社エイジアの概要

|         |  |
|---------|--|
| 主な事業内容  | CRM アプリケーションソフト「WEB CAS」シリーズの開発・販売、ウェブサイトおよび企業業務システムの受託開発、ウェブコンテンツの企画・制作 |
| 設 立     | 1995 年 4 月   |
| 本店所在地   | 東京都品川区西五反田 7-21-1 第 5TOC ビル 9 階  |
| 代 表 者   | 代表取締役 美濃 和男  |
| 資 本 の 額 | 322 百万円  |
| U R L   | <a href="http://www.azia.jp/">http://www.azia.jp/</a>                    |

#### ■本リリースに関するお問合せ先

株式会社エイジア 経営企画室 玉田 優子  
TEL: 03-6672-6788 Mail: [azia\\_ir@azia.jp](mailto:azia_ir@azia.jp)

以 上

---