

報道関係者各位
プレスリリース

No. BRS200131-01
2020 年 1 月 31 日
ブライシス株式会社

**ブライシスとピーシーフェーズが業務提携
コンタクトセンター向け人材育成クラウドシステム
「shouin for コンタクトセンター」提供開始**

～ 動画によるマイクロラーニングシステムでサポート部門の人材育成を効率化 ～

3 年連続で国内シェア第 1 位のクラウド型 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、オンライン人材育成プラットフォーム「shouin（ショウイン）」を開発・販売するピーシーフェーズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：吉田 和弘）と 2019 年 12 月に業務提携し、両社でコンタクトセンター業界に特化した人材育成クラウドシステム「shouin for コンタクトセンター」を共同で開発。2020 年 1 月 31 日より提供開始します。



■ コンタクトセンターはオペレーターも教育担当者も慢性的な人手不足

コンタクトセンターは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ます。昨今は顧客ニーズおよびコンタクトチャネルの多様化によってその業務は複雑化し、現場のオペレーターは従来よりも高度なスキルを求められています。オペレーターは、製品・サービスに関する知識に加えてツールやシステムの使い方など、覚えなければならない情報量が増えており、また企業側もこれまで以上に人材育成に時間をかける必要が出てきています。

しかし、社会問題として深刻化している人材不足の影響により、新しい人材はもちろん、新人を教育できるスタッフもまた人手が足りない状況であり、また、採用しても求められるスキルを習得する前に離職してしまうケースも少なくありません。

■ 動画・クイズと成果の可視化。システム活用で人材育成を大幅に効率化

今回提供を開始する「shouin for コンタクトセンター」は、オンライン人材育成プラットフォーム「shouin」をコンタクトセンター向けに最適化したものです。PC やスマートフォンからオンデマンドで閲覧可能な動画による学習を中心に、マニュアルや業務内容に関するクイズとチェックリストによって新人オペレーターの業務習得を大幅に効率化します。

「shouin for コンタクトセンター」は、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新人オペレ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関する時間とコストの大幅な削減を実現します。

■ shouin for コンタクトセンター

主要機能	管理者機能 ・動画コンテンツ登録・配信 ・チェックリスト作成 ・クイズ作成 ・学習状況の分析	利用者機能 ・スマートフォンでのコンテンツ閲覧 ・習得スキルの管理 ・用語集閲覧 ・日報・動画レビュー機能
サービス利用料	お問い合わせください。	
提供開始日	2020 年 1 月 31 日	

shouin（ショウイン）について

「shouin」は、動画を主としたマニュアルや業務内容に関するクイズとチェックリストによって新人スタッフの業務習得を効率化し即戦力となることを支援するクラウドサービスです。社会問題として深刻化している人材不足の影響により、新しい人材はもちろん、新人を教育できるスタッフもまた人手が足りない状況です。「shouin」はスタッフがセルフトレーニングできる仕組みを設計し、OJT の時短と効率化を実現することで新人スタッフのモチベーションアップと教育担当スタッフの負担軽減に繋がります。

また、本社は各拠点や人材のトレーニング状況を管理画面で可視化することができ、拠点管理業務も支援します。動画の共有やクイズ、チェックリストの作成・編集も簡単にでき、新商品やキャンペーンなどに関する新しい業務内容を手間なく一括で全拠点に配布することが可能に

なります。スタッフの進捗状況やアンケートなどから各コンテンツの改善を行うことで、本社からの一方的なマニュアル支給ではなく、スタッフと共に会社全体で拠点運営を効率的に行なう意識が芽生えます。

現場と本社を繋ぎ、よりよい拠点運営を支援することを目的としています。

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 : 東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 40 号

代表者 : 代表取締役社長 眞神 克二

事業内容 : SIP 技術を基本とした VoIP ソリューションの提供

Asterisk ベースの VoIP システムの開発・提供

VoIP をつけた付加価値サービスの提案・提供

インターネット関連システムの構築

ネットワークシステム、情報セキュリティシステムの構築

エンジニアリソース業務

その他上記に付帯する業務全般

資本金 : 10,000,000 円

設立 : 2003 年 5 月

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

ピーシーフェーズ株式会社概要

商号 : ピーシーフェーズ株式会社

所在地 : 東京都渋谷区神宮前 6 丁目 19 番 20 号

代表者 : 代表取締役 吉田 和弘

事業内容 : HR テック事業

動画プラットフォーム事業

デジタルマーケティング事業

アプリ開発事業

資本金 : 9,980,000 円

設立 : 1998 年 10 月

URL : <https://www.pcp.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