



報道発表資料

2008年5月15日
インフォテリア株式会社

**WOWOW コミュニケーションズがインフォテリアの「ASTERIA」を採用し
CRM や CMS など複雑化するシステム連携を円滑化
～ ASTERIA が戦略的なコンタクトセンターの根幹業務を支える ～**

インフォテリア株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853）は、株式会社 WOWOW コミュニケーションズのコンタクトセンターの根幹業務システムのデータ連携に国内 EAI※ソフトウェア市場におけるシェア No.1※製品であるインフォテリアの『ASTERIA』が採用されたことを発表します。

株式会社 WOWOW コミュニケーションズは、衛星放送局 WOWOW のカスタマーセンターとして業務を開始し、そのノウハウを結集して設立されました。同社では、電話や FAX、インターネットなど時代に応じた各種メディアの特性を活かし、テレマーケティングサービスやコンタクトセンター運営を行っています。その CRM※システムや CMS※などをつなぐシステム基盤に ASTERIA が活用され戦略的なコンタクトセンターを構築しました。

同社の ICT システムインテグレートサービス Div.の小笠原徳夫サブゼネラルマネージャーは、「以前は顧客や社内のレポート作成のためだけにスーパーバイザーの貴重な時間を毎日3時間あまり割かねばならないほど困難を極める作業だったこともあり、コンタクトセンター業務の中核を担う CRM システムとしての効率化が図れていなかった状況が続いていました。さらに、電話による応対履歴を管理する CMS データが毎日数百 MB あまりに達していたこともあり、このデータを活用して顧客情報を分析する DWH の仕組みも必要になっていました。そこで、業務全般を効率化できる柔軟なシステム連携基盤の構築を行いました。」と述べられました。

インフォテリアは、これからもデータ連携をはじめシステム連携そしてマスターデータ連携を含むシステム構築やそのニーズを満たすソリューションを提供してまいります。

◎詳細はインフォテリアのサイト内 導入事例をご参照ください。

<http://www.infoteria.com/jp/product/asteria/case/c025/>

■ インフォテリア株式会社について

1998年に国内初のXML専門ソフトウェア会社として設立されたインフォテリア株式会社は、ビジネスにおける企業内外の多種多様な「つなぐ」を実現し、コミュニケーションを迅速化、可視化するためのソフトウェアを開発・提供しています。主力製品の「ASTERIA」は大企業、中堅企業を中心に470社以上(2008年3月末現在)の企業に導入されています。

→ <http://www.infoteria.com/>

※Infoteria およびインフォテリアは、インフォテリア株式会社の商標です。ASTERIAは、インフォテリア株式会社の登録商標です。

※本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。

※テクノシステムリサーチ社「2007年ソフトウェアマーケティング総覧」。

※EAI = Enterprise Application Integrationの略

※CRM = Customer Relationship Managementの略

※CMS = Call Management Systemの略

■ 本件に関するお問い合わせ先

インフォテリア株式会社 広報担当：嶋 かおる

TEL:03-5718-1297 FAX:03-5718-1261

E-mail:press@infoteria.co.jp