

# News Release

2019年11月28日  
株式会社日立ソリューションズ

## 国内初、電子メールや SNS などに届いた情報を 1 つの共有インボックスで 統合管理できるクラウドサービス「Front」を販売開始 チームで協力することで、問い合わせへの漏れのない迅速な対応を実現

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:星野 達朗/以下、日立ソリューションズ)は、米国 FrontApp, Inc.(以下、Front 社)と国内初の代理店契約を締結し、電子メールに加え、SNS、チャットなど、さまざまなチャネルに届いた情報を、チーム内で共有できるクラウドサービス「Front」を 11 月 29 日から販売開始します。「Front」は、欧米のセールス部門やサポート部門などをもつ 5,000 社以上の企業で、採用されています。

昨今、お客様からの問い合わせに SNS やチャットなど新しいチャネルでコミュニケーションを図る企業が増え、毎日数百件を超えることも珍しくない状況にあり、情報が分散して業務が煩雑になり、統制が難しくなっています。

「Front」では、それらの情報を1つの共有インボックスに統合し、チームで協力して回答できます。また、事前にルールを定義することで、現在対応可能な担当者への自動割り当てや優先順位付けの自動判定を行うことができます。さらに、API を活用し、顧客管理システム、課題管理システム、ビジネスチャットツール、企業独自の業務システムとの間で、データの参照や連携もできます。

これらにより、企業は、お客様からの問い合わせに漏れなく対応し、迅速、的確に回答できるようになるため、業務の効率化\*1や顧客満足度の向上を実現することが可能となります。

\*1:業務の効率化については、Front 社から、1人当たりの業務時間を週当たり平均 6 時間削減し、チーム全体の生産性を平均 17%以上向上できたという数字が公表されています。

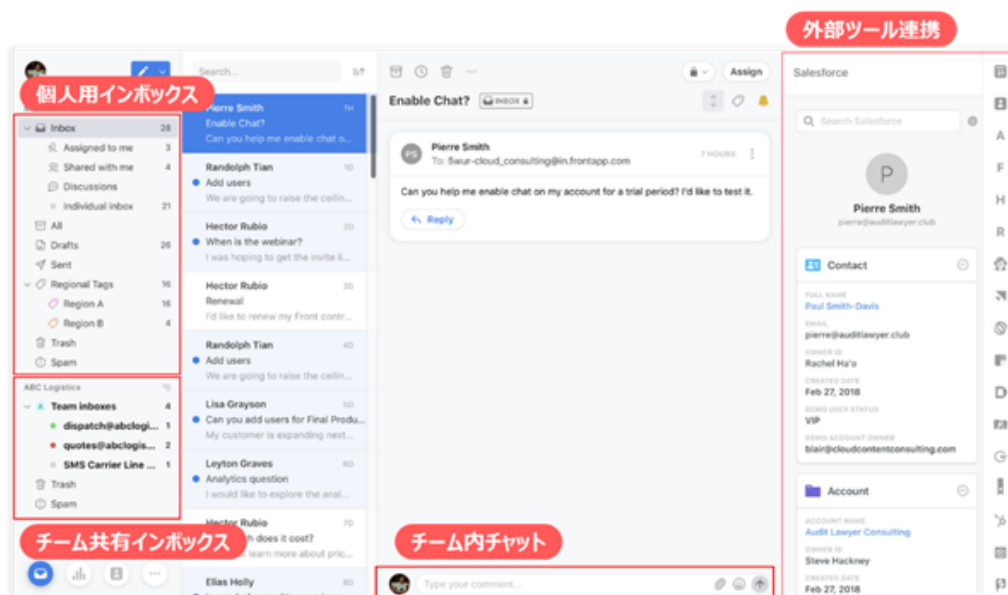


図 「Front」を問い合わせ対応で使用した画面例

日立ソリューションズは、メールシステムやコミュニケーション基盤の構築で培ってきた技術を活かし、さまざまなチャネルに届いた情報を、誰もが、どこでも効率よく利用できる環境を提供することで、企業の価値向上や働き方改革を支援していきます。

## ■ 背景

近年、お客様をはじめ、社外の関係者とコミュニケーションを活性化させるチャネルとして、従来の電子メールに加え、SNS やチャットなど新しいチャネルに対応する企業が増える中、情報が分散してそれぞれのチャネルを確認する手間がかかることや、必要な情報を探せないなど業務が煩雑になり、統制が取れないという問題が起こっています。

また、テレワークやクラウドソーシングの普及に伴い、チームとして、遠隔地で働く担当者同士のナレッジや情報の管理・共有についての課題がありました。

そこで、日立ソリューションズは、さまざまなチャネルに届いた情報を有効に活用できる「Front」と、長年企業向けの電子メールシステムの構築などで培ってきた技術を活かし、お客様のサービス品質の向上や働き方改革を支援する環境を提供していくことになりました。

## ■ 「Front」の特長

### 1. チームで協力した回答の作成とナレッジの活用で、品質の高い回答が可能

これまでの電子メールに加え、SNS やチャットなど、さまざまなチャネルに届いた問い合わせを、「Front」上で1つの共有インボックスに統合でき、チーム内チャットで協力しながら、回答を作成できます。また、過去の問い合わせへの対応情報はナレッジとして蓄積され、「Front」の画面から簡単に検索して参照できます。

これらにより、品質の高い回答を、迅速に行うことが可能になります。

### 2. 問い合わせ内容や重要度に応じた担当者の自動割り当てで、効率化を実現

事前にルールを定義することで、問い合わせの内容や重要度、勤務状況に応じた担当者などへの自動割り当てや、担当者が不在の場合、優先順位を付けた自動判定を行うことができます。また、チームの管理者が問い合わせの対応状況、担当者のアサイン状況を簡単に確認することができ、担当者にフォローすることも可能になります。

これらにより、問い合わせへの対応漏れや対応遅延を未然に防ぐことができます。

### 3. API を活用し、業務システムとの間で情報の参照や連携を容易に実現

顧客管理システムの salesforce.com やビジネスチャットツールの Slack、課題管理システムの Jira など多数の業務システムと簡単に連携できる API を提供しています。

これにより、例えば、チームが問い合わせ元のお客様情報を確認するためには、これまでは別途、顧客管理システムにアクセスして参照する必要がありましたが、「Front」では問い合わせ内容の確認画面から顧客管理システムのお客様情報を直接参照することができます。

## ■ 提供価格 オープン価格

## ■ 販売開始日 2019年11月29日

## ■ FrontApp, Inc. CEO Mathilde Collin氏からのエンドースメント

「Front社は、日本市場における最初のパートナーとして、日立ソリューションズと提携できることを光榮に思います。私たちは、電子メールやSNSなど、さまざまなチャネルに届いた情報をチーム内で共有できる『Front』によって、新たな情報管理の環境を提供し、企業の業務効率の向上を支援します。Front社は、今回の提携により、日本のお客様の組織力を最大限に活かし、信頼性と業績の向上に貢献していきます。」

## ■ 「Front」について

「Front」は、電子メールに加え、SNS、チャットなど、さまざまなチャネルに届いた情報も、チーム内で共有できるクラウドサービスです。



図 電子メールや SNS などに届いた情報を共有インボックスで統合管理する「Front」

## ■ 製品・ソリューション紹介URL

URL: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/front/>

## ■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/>

## ■ 報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 廣納(ひろのう)、安藤

Tel: 03-5479-5013 Fax: 03-5780-6455 E-mail: [koho@hitachi-solutions.com](mailto:koho@hitachi-solutions.com)

※ Frontは、FrontApp, Inc.の商標です。


※ その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

-----  
このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。  
-----

 **株式会社 日立ソリューションズ**

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号  
Tel:03-5780-2111 ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/>

**日立ソリューションズ**

