

References

- 1. 3rd Quarter FY March 2007 Activities**
- 2. Projects**
- 3. Others**

1. 3rd Quarter FY March 2007 Activities - New Site Open

Customer voice management solutions

- Introduce system that takes customer complaints or demands sent to the headquarters and branch offices and puts them on the Web by the following morning where all employees can see it
- Be able to monitor progress of response to complaints
- Upgrade TrueTeller, an existing text mining system used to develop products and improve services
- System expenses: 45 million yen or more

三菱UFJ信託

顧客の声翌朝には全行員共有

改善策迅速に提案・実施

CS向上へ新システム

三菱UFJ信託銀行は早ければ今年中に、顧客から寄せられた苦情や要望を速報には社員全員で共有し、その改善策が本社でこのように速報される。多くの苦情が改善策を促す。CS(顧客満足度)向上を目指す。苦情処理などの待ちの対応から、早期の改善策の提案という一歩の対応一歩を踏出す。メーカーでは顧客の声を直接社員全体で共有する動きが盛んでいるが、銀行など金融業界で本格的に担い組むのは珍しいという。

月末にもパイロット導入

三菱UFJ信託銀行は 月に実施のテキストデー 今月末にも野村総合研究所 各支店を分析、商品開発 所が導入した新システム 各サービス改善に活用で 「顧客の苦情マナジメント 各テキストストリートニング システム」トータルテラ ロット導入を始める。Eメールを導入し、今 同、高度化する。 本支店に寄せられた顧客の声を毎日集約して、そのデータを分析して課題には本社がウェブ上で問題点を示す。各支店が対応する改善策の進捗を、同僚も把握できる。改善策が迅速に実施される。本支店には迅速な改善策の提案・実施が求められる。結果的に全社的なCS向上につながるという。

Nikkan Kogyo Shimbun, November 17, 2006

1. 3rd Quarter FY March 2007 Activities - New Site Open

Nikkei Sangyo Shimbun, January 10, 2007

New site in Kiba, Tokyo

- One rented high-rise office building, with 21 floors and 1B, total floor area of 27,600m²
- Brings together into one place company employees and partner company technical experts scattered at more than 10 locations all across Tokyo, who are mainly engaged in finance institution work, as well as headquarters functions.

Characteristics of new building

- IC card control of room entry/exit
- Room entry/exit access restricted by position and organization
- Room history recorded; inconsistencies in record prohibit entry/exit
- Partial introduction of free address system

2. Projects



Tokai Tokyo Securities Co.,Ltd.

Decision of adopting ^{THE STAR} "STAR-IV"
in core systems



YAOKO CO.,LTD.

Outsourcing of core systems

3. Other - Offshore development in China

検証 '06

人材不足 顕著に

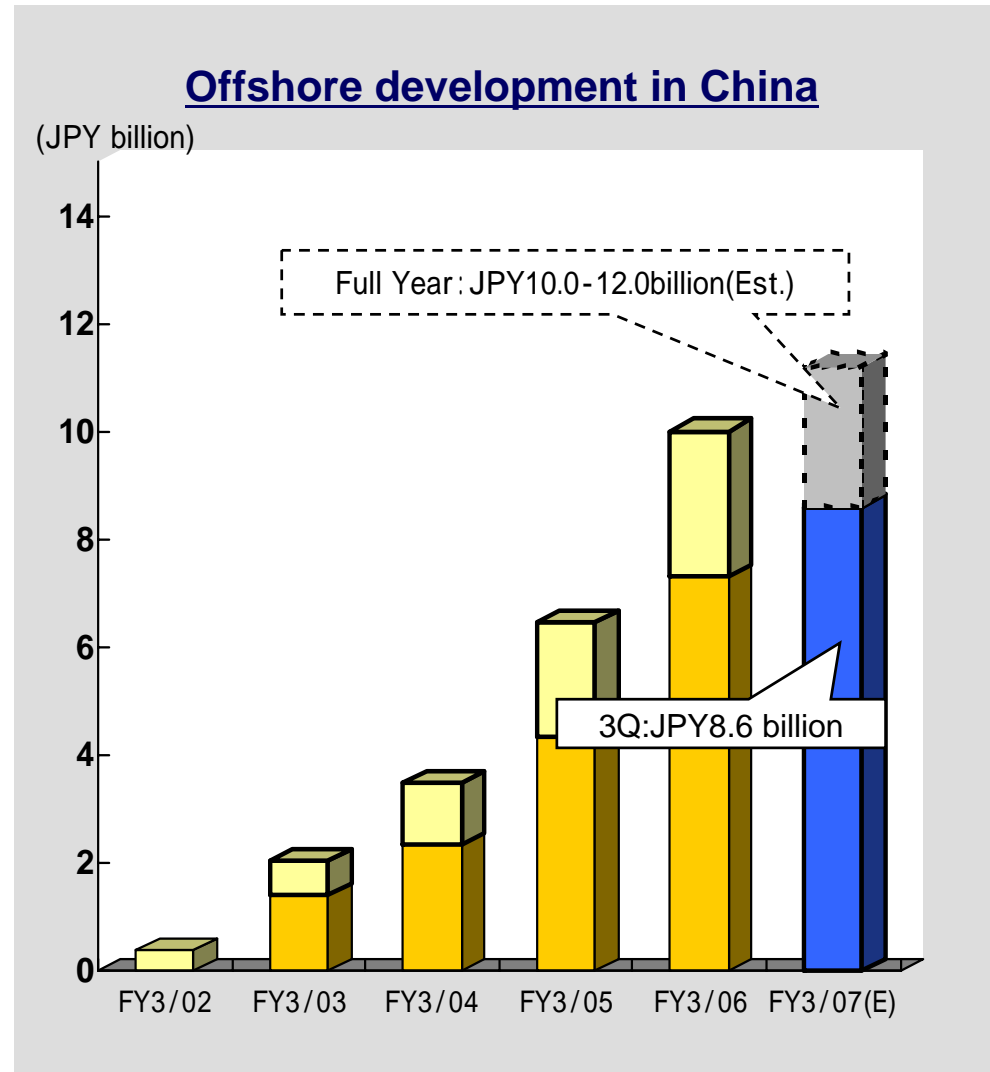
緊縮な景気動向を受け、企業のIT投資が高水準で推移した情報サービス業界。そうした中で課題として浮上してきたのが人材の不足だ。各社の藤沼彰久社長は中国のとも優秀な人材確保を急ぐものの、有効な打開策にはなりえていない。そこで高水準の需要と人材不足ギャップを埋める手だてとしてオフショア

「海外委託」に取り組む企業が目立ってきた。「中国オフショア開発は安定成長に入った」。野村総合研究所NRIの藤沼彰久社長は中国の活用を一定の手応えを見せる。NRIではシステム開発で中国企業を積極的に活用。外注に占める中国オフショア開発の比率は10%を超え、07年3月期には発注金額ベースで最大120億円規模にまで拡大する見通しだ。富士ソフトは自社シ

「海外への委託定着へ 国内の環境整備も必要」

「07年もオフショアに拍車がかかるのは間違いない。ただオフショアの拡大は元請け、2次請け、3次請けといったこれまでの業界構造を変える可能性がある。特に中国シ

NECソフトの中国におけるオフショア拠点「NECソフト済南」

Nikkan Kogyo Shimbun, December 25, 2006