

TOSHIBA

Leading Innovation >>>



SHISEIDO 資生堂様で実現

世界中の**お客様の声**を共有し、
グローバルな事業展開を支えるために。

日本、中国、台湾のお客様対応を支え、
さらに、世界から集まる声を共有する「ミラーシステム」を
サポートする、東芝ソリューション。

「一瞬も 一生も 美しく」。「美しく生きたい」という世界中の人々の願いに
誠実に応えることを社会に宣言する資生堂のコーポレートメッセージである。
このことを実現するために、世界のお客様の声を共有し、
全世界のお客様に魅力ある商品ときめ細やかなサービスをお届けするため、
お客様対応窓口のシステム・リニューアルに着手した。
ユーザビリティの高さ、リスク管理の効率性、情報の検索・解析の速さ、多言語への対応、
などの課題をクリアするため、さまざまなソリューションが比較検討され、
東芝ソリューションの「CT-SQUARE®」が選ばれた。
資生堂はこのパッケージシステムを最大活用するために、
東芝ソリューションのエンジニアとともに業務フローの確認から始まり、何度も議論を重ねた。
システムは「ミラー」と名づけ、世界共通フォーマットとして、日本、中国、台湾に加え、
世界の主な事業所で稼働させた。世界のお客様の声を積極的にお聴きし、その声に応え、
全世界のお客様からNo.1の支持をいただくために。お客様対応窓口システムの構築を通して、
資生堂のグローバルな事業戦略を東芝ソリューションが支えている。

東芝ソリューションのコンタクトセンターソリューション
CT-SQUARE®

株式会社 資生堂
お客様センター
参事 徳永 由美 様

株式会社 資生堂
お客様センター
次長 宇野 晶子 様

株式会社 資生堂
情報企画部
宮田 康永 様