

## News Release

# AT&T コンシューマグループとアクセンチュア、長距離電話サービス営業及び顧客サービス部門の業務改革アウトソーシング契約を締結

## 約 6,000 万人の顧客を対象に 5 年間で約 26 億ドルの契約

\* このリリースは 1 月 15 日にニューヨークで発表された資料を和訳したものです。

【ニューヨーク発、2002 年 1 月 15 日】

AT&T (NYSE : T) とアクセンチュア (NYSE : ACN) は本日、AT&T コンシューマ (AT&T Consumer、個人向け部門) における長距離電話サービス部門の売上向上、及び顧客サービス業務改革を目的としたアウトソーシングに関して、数十億ドル (数千億円) 単位の契約を締結したことを発表いたしました。

この「コーソーシング (co-sourcing、協業アウトソーシング)」契約により、両社の強みが両業務における経営、人的資源の活用、テクノロジーおよび業務カルチャー刷新に生かされることとなります。本契約に伴って AT&T が支出する金額は向こう 5 年間でおよそ 26 億ドル (約 3,484 億円、1\$=134 円換算) です。

本契約において、AT&T コンシューマグループは従来通り、重要な経営方針及びマーケティング戦略の策定と商品開発を担当します。一方アクセンチュアは、AT&T コンシューマの長距離電話サービスの売上向上と顧客サービス業務改革を目指し、新手法の開発と長期経営方針の策定を手掛けます。

AT&T コンシューマグループの社長兼最高経営責任者 (CEO) であるベッツィー・バーナード (Betsy Bernard) は、「今回の契約は、両社にとって非常に大きなビジネスチャンスであり、消費者、従業員、株主にとっても画期的な展開と言えます。本契約により、消費者が AT&T に期待しているレベルの優れた顧客サービスを提供し続けることができるのみならず、業務効率を劇的に改善し、コストを大幅に削減することも可能になります」と述べています。

契約の一環として AT&T は、従業員の相当数を「コーソーシング(協業)」事業体に配置します。「コーソーシング」事業体に移籍する従業員は、従来通り AT&T より同額の給与・手当を受け取ります。彼らの大半は現在と同じ業務を継続し、これまで同様、AT&T 時代と同じ上司の下で勤務します。こうしたコストは「コーソーシング」契約に含まれることとなります。

一方アクセンチュア側は、業務改革、技術導入と業務プロセス改善を指揮する人材をこの事業体に提供します。具体的にアクセンチュアが担当するのは、革新的な新手法の導入による AT&T コンシューマの顧客サービス用コンピュータとシステムインフラの刷新、カスタマー・サービスの質的向上の実現です。また、革新的なトレーニングとパフォーマンス管理の技術も提供し、AT&T の顧客サービス担当者が、今後何年にもわたって迅速かつ効率的に顧客サービスを提供する為に必要な最先端のツールと情報を利用できるようにします。

「コーソーシング(協業)」事業体は、AT&T コンシューマグループの営業・顧客サービス部門の副社長を務めるビル・ステーク (Bill Stake) が責任者となります。

AT&T コンシューマによる顧客サービスの方法がただちに变更されることはありません。両社の契約では、長期に渡り顧客サービス業務を改善し、AT&T の定評ある顧客サービスを維持・強化させていくのが目的です。

両社は、今回の契約は AT&T にとって大幅なコスト削減につながることも述べています。AT&T コンシューマは、この「コーソーシング」事業体によって生産性と柔軟性を高めながら、契約期間内に営業および顧客ケアにまつわるコストを半分に削減できると述べています。

アクセンチュアの会長兼 CEO であるジョー・フォーハンド (Joe Forehand) は、「AT&T とアクセンチュアは、双方の経験とスキルを融合し、営業および顧客サービスのチームをさらに優れたものに変革します。最先端のテクノロジーを利用することで、AT&T コンシューマはこれまで以上に迅速かつ効率的にカスタマー・サービスを提供できるようになります」と述べています。

今回の発表の背景として、AT&T コンシューマグループとしては、利益を上げながらサービス事業を改革するという戦略上の重要性に加え、トラッキングストック (部門収益連動株式) の発行準備を進めつつ、新たなビジネスチャンスを発掘することもできると、バーナードは語ります。営業および顧客サービスにおける業務コスト削減目標は、アクセンチュアとの契約の中で明記されている為、両コスト削減に対するはっきりとした見通しを立てられる事を、バーナードは強調しています。

バーナードはまた、アクセンチュアとの契約には効果測定の為の強固な基準が設定されており、「コーソーシング」事業体が AT&T の品質基準を満たすかどうかを判断できると述べています。また、「コーソーシング」事業体が一定の目標を超えた場合には、アクセンチュアと AT&T がさらなる協力体制を敷く可能性のある一方、「コーソーシング」事業が一定の目標を達成できなかった場合には、AT&T がアクセンチュアから値引き (サービス) を受けることも織り込まれています。両社は、今回の発表と同時に契約が発効すると述べています。

###

## AT&T について

AT&T は、消費者、企業および政府機関を顧客に持つ世界最大級の音声・ビデオ・データ通信企業です。AT&T 研究所の研究開発力を背景に、世界最大にして世界で最も高度な通信ネットワークと米国最大のケーブル網を運用しています。また、AT&T は企業向けのデータ/インターネット/管理サービスのリーディング企業で、アウトソーシング、コンサルティングおよびネットワーク・インテグレーションを大企業に提供しています。

## アクセントチュアについて

アクセントチュアは、経営コンサルティングとテクノロジー・サービスにおける世界的な先進企業です。アライアンスや関連会社設立、その他の手法を通じ、コンサルティングやアウトソーシングに関するノウハウを蓄積、独自のビジネスアプローチとそのネットワークにより、あらゆる業界の顧客企業が自身のビジョンを迅速に実現できるよう、「革新」を顧客に提供します。アクセントチュアは世界 47 カ国に 7 万 5 千人以上の社員を擁し、2001 年 8 月 31 日を期末とする 2001 会計年度の売上高は 114 億 4 千万ドルでした（2001 年 7 月 19 日 NYSE 上場、略号：ACN）。

アクセントチュアの詳細は

[www.accenture.com](http://www.accenture.com) を、

アクセントチュア株式会社の詳細は

[www.accenture.com/jp](http://www.accenture.com/jp) をご覧ください。