

## インフォシス、コン・エジソンの顧客サービス向けデジタル変革に起用

顧客エンゲージメントの再創造とユーティリティの「検針から入金」コア・プロセスの刷新で、顧客体験の向上、堅牢で柔軟性の高いテクノロジー基盤の構築、TOC の削減を実現

**バンガロール (インド) – 2020 年 7 月 27 日:** 次世代デジタル・サービスおよびコンサルティングの世界的リーダーである [インフォシス](#) (NYSE: INFY) は、最も歴史ある Fortune 500 ユーティリティ企業としてニューヨーク市と周辺地域でサービスを提供するコンサルテッド・エジソン社 (Con Edison) に起用されました。今後、同社の顧客サービス機能を対象とするデジタル変革事業を 4 年間にわたり実行します。

インフォシスは新たに、ユーティリティ業界に焦点を合わせた最新の商用パッケージ顧客サービスシステム (CSS) を導入し、モダンで柔軟かつ効率的なシステムを通じてコン・エジソン社の顧客サービス体験向上を実現し、同社が描く戦略的な目標の達成を支援します。また、コン・エジソン社は規制の変更や技術の変化に遅れを取ることなく、技術への対応スピードを速め、リスクを緩和し、費用効果を高めることが可能になります。今回の提携により、インフォシスはエンド・ツー・エンドのプログラム管理、業務プロセス・ブループリント、開発、テスト、導入および本稼働後の安定化に向けたサポート・サービスを提供します。

**インフォシスのシニア・バイス・プレジデント兼サービス、ユーティリティ、および資源エネルギー担当部門責任者の Ashiss Kumar Dash** は、次のように述べています。「コン・エジソン社のようなユーティリティ企業において、顧客サービスシステムのモダナイゼーションとリプレイスの取り組みは、対象となるシステムの中央化の度合い、そしてそれらがいかにユーティリティ企業のビジネスモデルの中核と相互に接続されているかを考慮すれば、特に複雑なものです。今回のパートナーシップにより、コンテキスト・アウェアなソリューションと領域の深い専門知識を備え、導入計画のリスクを低減することで、コン・エジソンは優れた顧客体験を提供できるだけでなく、変わりやすいビジネス要件にも対応できるようになります。

**コン・エジソン社の顧客エネルギー・ソリューション担当シニア・バイス・プレジデントである Matthew Ketschke 氏** は、次のように述べています。「コン・エジソンの CSS は顧客オペレーションの原動力として当社事業の中核に大きな影響を及ぼすものです。今回のインフォシスとの戦略的パートナーシップにより、新しい CSS 環境が将来の事業のニーズを満たし、企業リスクを低減できることが確実にできると考えています。」

**コン・エジソン社の顧客サービスシステム・プログラム担当ゼネラル・マネージャーの Janette Espino 氏** は、次のように述べています。「お客様に高品質のサービスを提供し、数々の新規投資における要求事項や公共

政策の要件に応えるためには、高い技術力が必要です。これを踏まえて、顧客サービスシステムはユーティリティ企業において最も戦略的でミッション・クリティカルなシステムのひとつに挙げられます。インフォシスと共に構築するモダンな顧客サービスシステムによって、当社は効率的なソリューションを円滑に提供でき、お客様の期待やビジネスニーズの高まりに対応できると確信しています。」

### インフォシスについて

インフォシスは次世代デジタル・サービスとコンサルティングのグローバル・リーダーとして、世界 46 国でお客様のデジタル変革を実現しています。30 年以上にわたるグローバル企業のシステム・業務管理の実績に基づき、専門家としてお客様のデジタル・ジャーニーを推進します。変革の優先順位の判断において、当社では企業が AI を導入したコアを利用できるようにしています。また、ビジネスにアジャイル手法とデジタル化を大規模に導入することで、かつてない高いレベルのパフォーマンスと顧客満足度を提供いたします。当社の常に学ぶ姿勢は、デジタル・スキル、専門知識、および当社のイノベーション・エコシステムから創出されるアイデアの確立と移転を通じて、お客様の継続的改善を実現しています。

インフォシス (NYSE: INFY) が次のステージへと進む企業を支援する方法については、[www.infosys.com](http://www.infosys.com) をご覧ください。

### コン・エジソンについて

コンソリデーテッド・エジソン・インク (Consolidated Edison, Inc.) は年間売上およそ 130 億ドル、保有資産 590 億ドルの、米国最大級の民営エネルギー供給企業です。同社は子会社を通じてエネルギー関連の商品・サービスを幅広く提供しており、こうした子会社には、規制対象ユーティリティ企業としてニューヨーク市およびニューヨーク州ウェストチェスター郡で電気ガスおよびスチームサービスを提供する Consolidated Edison Company of New York, Inc.、ニューヨーク州南東部およびニュージャージー州北部の約 3367 平方 km に及ぶ地域の顧客にサービスを提供する規制対象ユーティリティ企業の Orange and Rockland Utilities, Inc.、子会社を通じて卸売および小売顧客向け再生可能エネルギープロジェクトとエネルギー・インフラストラクチャ・プロジェクトの開発、保有、運用を行う Con Edison Clean Energy Businesses, Inc.、および子会社を通じて送電・天然ガス輸送プロジェクトへの投資を行う Con Edison Transmission, Inc. があります。

### セーフハーバー条項

本リリースに掲載されている報告書の一部は、当社の将来的な成長を予測するものであり、多くのリスクや不確定要素が介在しているため、実績と大きく異なる場合があります。このようなリスクと不確定要素には、収益の変動、当社の成長管理能力、費用効率に影響する可能性のある IT サービス分野における競争の激化、インドにおける人件費の高騰、高い技能をもつ専門的な人材を確保する当社の能力、固定価格・固定時間による契約における時間や経費の超過、顧客の集中化、出入国制限、業界セグメントの集中化、国際業務を管理する当社の能力、当社の主力分野であるテクノロジーの需要低下、通信ネットワークの崩壊あるいはシステムの故障、企業買収を成功させる当社の能力、当社サービス契約に対する損害賠償責任、戦略投資した企業の業績、政府援助の打ち切り、政治不安および地域紛争、インド国外での増資・企業買収に対する法的制限、当社知的所有権の不正使用、この業界に影響を与える経済情勢などが考えられます。当社の将来的な業績に影響すると思われるその他リスクについては、2012 年会計年度（2013 年 3 月 31 日付）年次報告書（Form 20-F）と 2013 年第 1 四半期（2013 年 4 月 - 7 月期）（Form 6-K）を含め、米国証券取引委員会へ提出された当社報告書に詳細に記載されています。これらの報告書は、[www.sec.gov](http://www.sec.gov) でご覧いただけます。インフォシスは、米国証券取引委員会や当社株主への報告書など、書面および口頭により将来の展望を適宜発表する場合がありますが、当社により随時発表された将来の展望について更新する義務を負わないものとします。



**お問い合わせ先**

インフォシスリミテッド 日本支店 マーケティング本部長

安藤 [jo\\_ando@infosys.com](mailto:jo_ando@infosys.com) / 090-1045-0448