

ジェネシスの CX プラットフォームを NTT コミュニケーションズが コンタクトセンター・サービスに採用

～ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームをベースにしたクラウド型
コンタクトセンター・サービス「Arcstar Contact Center」を NTT コミュニケーションズが提供開始～

東京、2014 年 5 月 15 日－ジェネシス・ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表：安藤 竜一）はこのほど、NTT コミュニケーションズ株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：有馬 彰）とパートナー契約を締結し、NTT コミュニケーションズが 2014 年 5 月 2 日から開始したクラウド型コンタクトセンター・サービス「Arcstar Contact Center」に、ジェネシスのカスタマーエクスペリエンス (CX) プラットフォームが採用されたことを発表いたします。

現在、日本市場においても、コンタクトセンター・システムがオンプレミス型からクラウド化への移行が進みつつあります。しかし、クラウド化への移行が進んでいるのは、これまで主に小規模なコンタクトセンター向けのサービスが主流でした。サービス面において競合他社との差別化を目指す企業や、大規模のセンター運営が必要な企業からは、リアルタイムかつパーソナライズしたサービスやレポートに関する豊富な機能、柔軟性や信頼性の高いプラットフォームを組み合わせられたサービスが求められていました。

NTT コミュニケーションズが提供する「Arcstar Contact Center」は、同社のクラウドサービス「Biz ホスティング Enterprise Cloud」や VPN サービス「Arcstar Universal One」を組み合わせた強固なクラウド基盤、「フリーダイヤル」「ナビダイヤル」といった実績の高い回線サービスと、ジェネシスの CX プラットフォームを統合し、高い信頼性と機能を搭載したコンタクトセンター機能を短期間かつ必要に応じてオンデマンドで提供するサービスです。将来的には、日本だけでなく、グローバルでのサービス提供も計画されています。

通信キャリアならではの強みを生かし、電話回線からデータセンター、ネットワーク基盤までをワンストップで提供することで、初期投資やユーザー企業の保守管理業務を大幅に軽減するとともに、強固なセキュリティと 24 時間 365 日監視という信頼性の高いサービスを提供。また、クラウドサービスの強みを生かしたシステム構築時間の短縮、ロケーションフリー運営、席数増減への柔軟な対応も可能となりました。

さらに、ジェネシスの CX プラットフォームを採用したことで、ジェネシスが提供する下記のコンタクトセンター機能を標準で提供しています。

1. パーソナライズ対応を実現するデータベースと連携したコールルーティング機能

顧客 DB やエージェントのスキルと連携したコールルーティングの設定機能により、顧客満足度やサービスレベルといったコンタクトセンターの運営目標達成をサポートします。VIP ルーティング、会員ルーティング、ラストコールエージェント、あふれ呼対策など、コンタクトセンターでニーズの高い各種ルーティングが設定可能です。

2. 企業ごとのカスタマイズが可能なリアルタイム／ヒストリカル・レポート機能

リアルタイム／ヒストリカル・レポートとともに柔軟なカスタマイズが可能です。自社の運営目標や KPI に応じたレポートを活用できることで、コンタクトセンターの運用状況やビジネス効果が容易に把握できます。

3. リアルタイムの運営変更をサポートするカスタマポータル機能

エージェント作成、スキル付与、ガイダンス変更、休日／営業日設定といったコンタクトセンターの設定条件を、カスタマポータル上からユーザーご自身で変更できます。センターの運営状況に合わせたリアルタイムでの柔軟な設定変更が可能となります。

4. 業務効率をアップしコスト削減を実現する業務アプリケーションとの連携機能

業務アプリケーションとの連携により、電話の着信と同時に顧客情報をポップアップさせることや、エスカレーション時の画面転送、他のオペレーターの通話モニタリングなど、スーパーバイザーやエージェントの負荷を軽減し、業務効率を向上します。

5. 柔軟な音声メニューを提供する IVR 機能

音声ガイダンス応答、コールフロー分岐の提供、DB と連携させた高度なルーティングなど、コンタクトセンターの音声メニューを柔軟に提供します。

さらに、オプションによりアウトバウンド、通話録音、CDR レポートなどをサービス開始当初より利用可能となっています。

コメント

NTT コミュニケーションズ

「NTT Com では、『Global Cloud Vision』を掲げ、クラウド型サービスの提供に取り組んでおります。今回、豊富な実績を有するカスタマーエクスペリエンス(CX)プラットフォームをベースとして Arcstar Contact Center を開発したことで、ジェネシス社が提供する豊富な機能を NTT コミュニケーションズのクラウド基盤上で提供することができました。今後のグローバル市場への展開においても、ジェネシス社のサポートならびに協業による販売拡大を期待しています。」

ジェネシス社、アジア・パシフィック地区マネージング・ディレクター、Bruce Eidsvik は以下のように述べております。

「今回、NTT コミュニケーションズ様とクラウドパートナー契約を締結し、Arcstar Contact Center サービスのプラットフォームとして弊社カスタマーエクスペリエンスプラットフォームが採用されたことを非常に喜ばしく思っております。世界各国の市場において、コンタクトセンターソリューションのクラウド化が急速な勢いで進んでいます。NTT コミュニケーションズ様と協業し、日本だけでなく、世界市場における Arcstar Contact Center のサービス拡大をサポートしていきたいと考えております。」

ジェネシスについて

ジェネシスは、マルチチャネル顧客体験およびコンタクトセンターソリューションのリーディングプロバイダーです。世界 80 か国に 4,500 社以上のユーザー企業を抱え、同社のソフトウェアは、コンタクトセンターからフロントオフィス、バックオフィスまで、毎日 1 億件以上の顧客インタラクションを処理しています。ジェネシスは、ユーザー企業が最適な顧客体験を実現し、あらゆる顧客接点、チャネル、インタラクションにおいて、顧客に合わせてパーソナライズされた、一貫性のあるシームレスな体験を提供できるよう支援しています。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部
斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@genesys.com