

2017年6月9日

NTT コミュニケーションズがフロスト&サリバンの 「ジャパン ホステッド コンタクトセンターサービス プロバイダー オブザイヤー」を受賞

NTT コミュニケーションズ(以下：NTT Com)は、米コンサルティング会社 Frost & Sullivan 社 (以下：フロスト&サリバン) が 2017 年 6 月 8 日に東京で開催した「2017 年フロスト&サリバン ジャパンエクセレンスアワード」において、2016 年に最も活躍したクラウド型コンタクトセンターサービス事業者に贈られる賞「ジャパン ホステッド コンタクトセンターサービス プロバイダーオブザイヤー」を受賞しました。

本アワードは、グローバル各地域の市場におけるリーダーシップ、技術の革新性、顧客へのサービス品質、製品開発といった分野において優れた業績を残した企業を表彰しています。

受賞企業の選定は、フロスト&サリバンのアナリストが、各産業分野における特定企業の実際の市場における収益の増減、市場占有率、新製品の開発における革新性、製品およびソリューションの幅広さ、主要な顧客獲得、ビジネス・市場戦略といった測定基準を用いて行います。

日本市場を対象とする「フロスト&サリバン ジャパンエクセレンスアワード」は、本年で7年目を迎えますが、「ジャパン ホステッド コンタクトセンターサービス プロバイダーオブザイヤー」は今年から新設された賞であり、NTT Com は初回受賞者となりました。

フロスト&サリバンは、NTT Com を以下のように評価しています。

「コンタクトセンターに必要な ICT 基盤をクラウド型サービスとして提供するホステッドコンタクトセンターサービスは、成長著しい分野です。NTT Com の『Arcstar Contact Center』は PBX 機能・IVR 機能・DB 連携ルーティング※¹などの充実したメニューに加え、フリーダイヤル・ナビダイヤルといった高度電話サービスや、信頼性の高いネットワークをワンストップで提供することで、売上・顧客数ともに大幅に伸ばし、マーケットシェアを拡大しています。今後も、日本のコンタクトセンター市場を大きく牽引していくと考えています。」

FROST & SULLIVAN

2017
BEST PRACTICES
AWARD

JAPAN
HOSTED CONTACT CENTER
SERVICE PROVIDER OF THE YEAR

※1：入電時にお客さまデータベースと連携して最適な着信先へ振り分けを実施する機能