

2017年12月20日
NTTコミュニケーションズ株式会社
ジェネシス・ジャパン株式会社

**クラウド型コンタクトセンターサービス
「Arcstar Contact Center」の大幅な機能強化により、
大規模ユーザーへの対応力と
ディザスターリカバリーによる信頼性の向上を実現**

NTTコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：庄司 哲也、以下 NTT Com)は、ジェネシス・ジャパン株式会社(本社：東京都新宿区、代表取締役社長：細井 洋一、以下ジェネシス)との協業を通じて、クラウド型コンタクトセンターサービス「Arcstar Contact Center」の機能強化版を提供いたします。

従来 1,000 席までだった対応席数を 2,000 席まで拡大したほか、クラウド基盤部分だけでなく外線発着音の音声回線部分も含めたディザスターリカバリー(DR)オプションの提供が可能となりました。

1. 背景

近年は、初期投資の抑制や、季節変動などに合わせた柔軟な規模の変更を目的として、コンタクトセンターをクラウド化する傾向が高まっています。また、企業買収や業務効率化のための拠点統合によってコンタクトセンターの大規模化が進んでいるため、クラウド型コンタクトセンターサービスに対しても、オンプレミス同等の大規模対応力と高い信頼性が求められています。

NTT Com とジェネシスは、このようなニーズにお応えするため、「Arcstar Contact Center」の機能強化版を提供開始します。

2. 機能強化の特長

(1) 2,000 席までの大規模コンタクトセンターに対応

クラウド型コンタクトセンターサービスとして、国内最大級の 2,000 席までの席数に対応します。これにより、拠点統合などによる大規模化のほか、季節やイベントで最繁時に多大な席数を必要とするお客さまのニーズにも対応することが可能となりました。

また、複数の拠点におけるエージェントやレポートを一元的に管理できるコンタクトセンターマネジメント機能も備えています。

(2) 音声回線も含めた信頼性の高いディザスターリバカリーオプション

NTT Com が提供するクラウドや音声基盤などを、東日本と西日本に分散して設置しています。設備が被災した場合などでも、自動かつ短時間で接続先の基盤を切り替えて、事業を継続することができます。

(3) 99.99%の SLA

通話機能および通話録音機能に対し 99.99%のサービスレベル保証(SLA)を設定しました。これにより、きわめて高い品質を求めるお客さまのニーズにもお応えできます。

(4) 通話録音データの暗号化に長期保存オプションを追加

通話録音データは自動で暗号化を行い、クラウド上に保存します。本機能について、保存期間を従来の 93 日間から大幅に延ばし、最長 7 年間まで保存可能なオプション「通話録音容量拡張機能」を追加しました。

3. 提供機能の詳細

[別紙]をご参照ください。

4. 提供開始日

2017 年 12 月 20 日

5. 今後の展開

NTT Com とジェネシスは、両社の協業によって、音声・メール・チャットなどの複数チャンネルを横断的に管理するオムニチャンネル機能の提供や、音声マイニング・AI などの先進機能を取り入れた高機能・高品質のトータルコンタクトセンタソリューションの提案を検討していきます。これにより、コンタクトセンターを通じたカスタマーエクスペリエンスの向上に貢献します。

6. 両社のコメント

NTT Com ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部 部長 丸岡 亨

2014 年の提供開始以来、ジェネシスとの販売面や技術面での協業を通じて、多くのお客さまに「Arcstar Contact Center」をご利用いただいております。今回の機能強化版では、より大規模なユーザーへの対応と信頼性のさらなる向上を実現しました。NTT Com は、本サービスを、「フリーダイヤル」や「ナビダイヤル」、企業向け外線通話サービス「Arcstar IP Voice」などのサービスと組み合わせ、複合ソリューションとして一体的に提供することができます。今後も、音声マイニング・AI などの先進機能を含めたワンストップのコンタクトセンターソリューションによって、お客さまの経営効率化により一層貢献してまいります。

Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. President, Tom Eggemeier

NTT Com は、日本市場においてジェネシス「PureEngage」をベースに、電話からネットワークまでを一括して提供できるクラウド・パートナーとして、国内トップクラスの実績

を持ちます。世界中でクラウドへのニーズが急速に高まる中、今回提供する「Arcstar Contact Center」の機能強化版は、日本のお客さまの大規模コンタクトセンターソリューションのクラウド化、そしてオムニチャネル化のニーズに応える戦略的なソリューションです。ジェネシスはNTT Com とともに、お客さまのカスタマーエクスペリエンスの改善や顧客接点の高度化の要望に対し、信頼性の高いスケーラブルなソリューションを提供していきます。

[別紙] 提供機能の詳細

※：機能強化版で追加される新機能

機能		概要
基本機能		コンタクトセンターの運営に必須とされるPBX、ACD(着信呼自動分配)、IVR(音声自動応答)、CTI、ヒストリカルレポートなどの各種機能を提供 <ul style="list-style-type: none">・200席から2,000席までの席数に対応※・99.99%のSLAを提供※
オプション機能	ディザスターリカバリー機能※	サービス提供基盤を、東日本と西日本に分散して設置し、どちらかの設備が被災した場合などにも、機能や席数を縮退することなく運用が可能
	通話録音機能	自動で暗号化し、通話を93日間まで録音し保存可能
	通話録音容量拡張機能※	最長7年間保存可能 (6カ月、9カ月、1年、以降1年刻みで最長7年まで)
	拠点GW機能※	お客さま拠点にGW装置を設置し、地方拠点の0ABJ番号利用に対応
	DNSフォワード機能※	お客さまDNSへの転送に対応
	CDR機能	1コールごとの詳細データ(コールID、発信時刻、発信電話番号、対応エージェントなど)を取得可能
	アウトバウンド機能	呼の自動発信ができる機能で、プレビュー/プレディクティブ/プログレッシブ発信に対応