

2020年7月28日
沖電気工業株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

OKI と NTT Com、リモート接客オペレーターの稼働状況を可視化する 「コンタクトセンタークラウドサービス」を構築、OKI にて販売開始 ～AI やクラウド型サービスを活用して短期間・低コストでのサービス提供を実現～

沖電気工業株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：鎌上 信也、以下 OKI）と 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：丸岡 亨、以下 NTT Com）は、クラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect^{※1}」を活用し、OKI のセルフ端末用ミドルウェア「Counter Smart^{※2}」と NTT Com の AI サービスなどを組み合わせ「コンタクトセンタークラウドサービス」（以下 本サービス）を構築しました。本サービスを活用することで、店舗のリモート接客業務やコンタクトセンター業務を短期間かつ低コストで開始することが可能となります。OKI は、本サービスを店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX（エンタープライズ・デジタルトランスフォーメーション）^{※3}」を構成するソリューションのひとつである「ストアフロント変革ソリューション」の新商品として、本日より販売開始します。

1. 背景

近年、店舗の省人化ニーズに加えて、新型コロナウイルスの感染拡大を機に、店舗内での人との距離を確保した接客のニーズも高まっています。さまざまなシーンでビデオ通話が日常的に利用されていますが、店舗においても接客のニューノーマルのひとつとして、有人オペレーターによるリモートでの接客が、ますます利用されていくものと考えられます。

OKI と NTT Com は、両社のソリューションとノウハウを組み合わせ「コンタクトセンタークラウドサービス」を提供することで、災害やパンデミックにおけるコンタクトセンターの迅速な立上げ・業務継続へのニーズに応えるとともに、お客さまに距離や場所に左右されないリアルな体験を提供し、コンタクトセンターの生産性向上に貢献します。

2. サービス

本サービスでは、コンタクトセンターの基盤としてクラウド型の「Amazon Connect」を活用しており、従来よりも短期間・低コストでコンタクトセンターシステムの導入が可能となります。また、OKI が保有するコンタクトセンターのノウハウを活用し、対応中や離席中などの各オペレーターの状況を、管理者の画面上に一覧で表示することができます。センター内はもちろん、店舗や在宅で勤務しているオペレーターの状況を可視化し管理しているため、お客さまのご要望に最適なオペレーターを自動で選択し接続することも可能です。

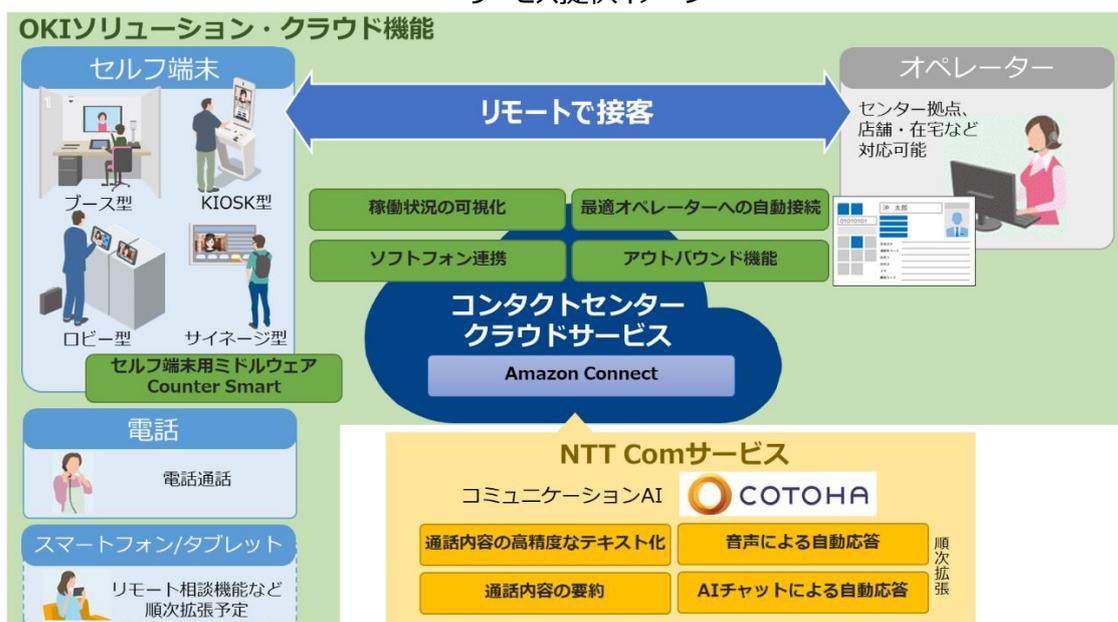
OKI の「Counter Smart」と本サービスを、組み合わせることで、店舗に来店されたお客さまとオペレーターは、セルフ端末でお互いの顔を見ながら、対面での接客さながらの対応を実現できます。オペレーターとお客さまが画面の表示内容を共有できるほか、オペレーターが店舗内のスキャナなどをリモート操作することで、お客さまが持ち込まれた書類などを確認しながら会話することも可能です。

さらに、NTT Com のコミュニケーション AI「COTOHA^{※4}」シリーズを組み合わせることで、独自の

音声認識技術を用いた通話内容の高精度なテキスト化、要約を実現し、オペレーターの稼働を削減します。また、複数のソリューションの組み合わせにより、感情分析技術を活用し判定したお客さまの満足度や、オペレーターのコールデータなどが可視化され、ダッシュボードで簡単に KPI 管理が可能になります。

本サービスは今後、クラウドサービスならではのメリットを活かし、音声自動応答や AI チャットボットを活用した無人対応、スマートフォンやタブレットでのリモート相談など、連携機能の拡張を順次リリースする予定です。

<サービス提供イメージ>



・本サービス提供における各社の役割

- (1) OKI : 本サービスの提案・販売
「COTOHA®」や「Amazon Connect」と連携するアプリケーションの開発・実装
- (2) NTT Com : 「COTOHA®」などの AI サービス、フリーダイヤル・ナビダイヤルなどの音声系サービスの提供、コンタクトセンターノウハウの提供

価格 : 個別見積もり

販売目標 : 2022 年度末までに合計 500 席

3. 今後の展開

今後両社は、「コンタクトセンタークラウドサービス」と店舗デジタル変革ソリューションの提供により、顧客接点におけるコミュニケーション・行動データや、リアルタイムな個人の内面(感情・思考等) データなども利活用しながら、顧客接点の最適化を目指します。加えて、労働力不足など社会が直面する課題の解決に取り組み、安心・安全・便利な社会の創造に貢献していきます。

【用語解説】

※1：Amazon Connect（アマゾンコネクト）

アマゾンウェブサービス社提供の「Amazon Web Services (AWS)」というクラウドプラットフォーム上で提供されるクラウド型コンタクトセンターサービス。

※2：Counter Smart（カウンタースマート）

OKI が提供するセルフ端末用ミドルウェアの名称。

商品紹介リンク：<https://www.oki.com/jp/enterprisedx/storefront/countersmart/>

※3：Enterprise DX（エンタープライズ・デジタルトランスフォーメーション）

OKI が発表した店舗デジタル変革ソリューションの総称。顧客経験価値の最大化と店頭の人的コストを削減する「ストアフロント変革ソリューション」、事務処理の自動化で抜本的なコスト削減を実現する「オペレーション変革ソリューション」、生活サービスのワンストップ提供を実現する「サービス変革ソリューション」の3つの変革ソリューションで構成される。

各ソリューションにおいて社会の変化に対応した新しいアプリケーションやハードウェア、サービスをお客様の運用に合わせて提供し、安心・安全・便利な社会の実現に貢献する。

商品紹介リンク：<https://www.oki.com/jp/enterprisedx/>

※4：「COTOHA®」（コトハ）

NTT Com が提供するコミュニケーション AI の総称です。NTT グループの AI 関連技術「corevo®(コレボ)」および NTT Com が独自開発した自然言語解析技術や音声処理技術を用いています。NTT グループが 40 年以上にわたって蓄積・精練した 210 万語を超える日本語辞書と、NTT Com が独自に企画開発を行った対話機能や翻訳機能などを組み合わせた AI サービスを提供しています。

「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。<http://www.ntt.co.jp/corevo/>



商標について：記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。