

2021年2月15日

## 「クラウド型 AI コンタクトセンターソリューション」において 「Amazon Connect」に独自機能を追加した 「Your Connect」の提供を開始

～国内初の Amazon Connect ソリューションプロバイダーならではの品質で  
在宅型コンタクトセンターの実現を支援～

NTT コミュニケーションズ(以下 NTT Com)は、「クラウド型 AI コンタクトセンターソリューション」(以下 本ソリューション)において、日本のコンタクトセンターでニーズの高い機能を搭載し、コンタクトセンターの在宅化にも活用できる NTT Com 独自開発のソフトウェア「Your Connect」の提供を、2021年2月15日より開始します。

### 1. 背景

本ソリューションは、NTT Com の自然言語解析 AI「COTOHA®」※1 と、アマゾン ウェブ サービス(以下 AWS)のコンタクトセンターサービス「Amazon Connect」、およびセールスフォース・ドットコムが提供する CRM サービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」を活用しており、AI による音声認識などを利用した高機能のコンタクトセンターを短期間で構築することができます。クラウド型のため、席数などキャパシティの増減も柔軟かつ容易に行うことができます。

このたび NTT Com は、コロナ禍におけるコンタクトセンターの在宅化など、お客さまからのご要望を踏まえ、「Amazon Connect」の機能を強化したソフトウェア「Your Connect」を開発しました。

Web ブラウザだけで高度な電話機能が利用できることから、コンタクトセンターの在宅化を実現することが可能で、自然災害時の BCP や、ウィズコロナ・アフターコロナに対応した働き方に活用していただくことができます。

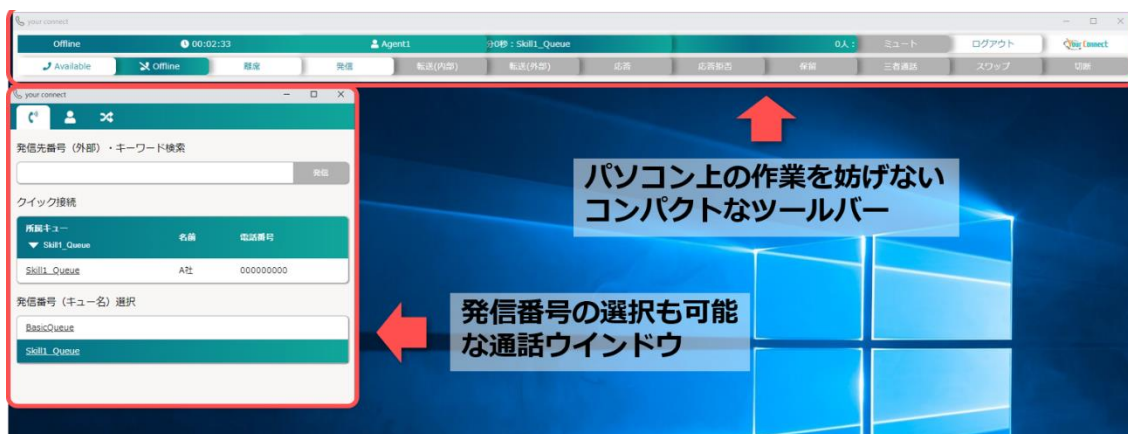
### 2. 特長

#### (1) お客さまのニーズにもとづいた充実の機能

「Your Connect」は、オペレーターの業務に最適なデザインや機能を実装したソフトウェアで、「Amazon Connect」をベースとして NTT Com が独自に開発を行いました。多数のコンタクトセンター構築実績におけるノウハウと、「Amazon Connect」を導入する中でいただいたお客さまのニーズにもとづき、現場で必要とされる多数の機能を備えています。例えば、発信番号選択、待ち呼数表示、問い合わせ内容表示など、日本のコンタクトセンターで使われている機能を独自に実現しました。

また、オペレーター目線で使いやすいデザインを追及し、パソコンのデスクトップを妨げないコンパクトなインターフェイスを実現しています。

#### < 「Your Connect」 画面イメージ >



#### (2) 在宅型コンタクトセンターでも利用可能

「Your Connect」は Web ブラウザ上で動作するため、パソコンとネットワーク環境があれば利用できます。このため、リモートワークでも従来のコンタクトセンターと遜色のない業務を行うことが可能です。

また、SAML 認証<sup>※2</sup>に対応しているため、Active Directory を利用したシングルサインオン(SSO)方式を採用することができ、新たに ID、パスワード管理の負担を増やすことなく導入することも可能です。なお NTT Com は、複雑な要件定義の必要がなく、ヒアリングシートのやりとりだけで「Your Connect」と NTT Com の「ID Federation」などの SAML に対応した SSO サービスを組み合わせたソリューションも提供します。

### 3. 提供開始日

2021 年 2 月 15 日

### 4. 利用料金・お申し込み方法

NTT Com 営業担当者までお問い合わせください。

### 5. 先行導入企業からのコメント

NTT Com は、資生堂ジャパン株式会社においてお客さま窓口を運営するコンシューマーセンターに本ソリューションの提供を行い、在宅型コンタクトセンターの立ち上げを実現しました。

#### ■資生堂ジャパン コンシューマーセンター グループマネージャー 杉本 ことみ 氏

従来のオンプレミスモデルでは固定電話機を使用していることなどからオペレーターの在宅化が課題でした。多様で柔軟な働き方の実現に向けて、予定よりも早く在宅コンタクトセンターの立ち上げを行えたことに驚いております。

加えて NTT コミュニケーションズの提供する「Amazon Connect」を活用した独自ソフトフォン「Your Connect」を導入したことで着信業務名の表示や発信の際の通知番号選択が可能となり、よりセンターでの業務に近い使い勝手で在宅化を進めることができました。

今後も当社はお客さまに寄り添ったアフターフォローを行うために、先進技術を駆使しながら最適なコンタクトセンターを提供してまいります。

### 6. パートナー企業からのコメント

#### ■ Amazon Web Services, Inc. Head of GTM, Amazon Connect Scot Brown 氏

私たちは、NTT コミュニケーションズが Amazon Connect のソリューションプロバイダーに認定されたことを歓迎します。また、NTT コミュニケーションズの Amazon Connect を活用したソリューションの能力を高く評価しています。

今後、日本での Go-To-Market の加速とお客さまの DX の推進に貢献することを期待しています。

### 7. NTT コミュニケーションズの事業ビジョン

NTT Com は、AWS から「Amazon Connect」の構築運用能力を認められ、2019 年に日本国内初のサービスデリバリープログラムを取得しました。これに続き、2020 年 7 月にはソリューションプロバイダープログラム認定にもとづき、日本国内初の「Amazon Connect」再販権を取得しています。今後も、AWS とのパートナーリングを深め、企業のお客さまの DX 推進をサポートしていきます

また NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X」にもとづき、生活者・ビジネス・社会を、安心・安全かつ柔軟に「新たな価値でつなぎなおす」ICT サービス・ソリューションを提供し、ニューノーマルの世界におけるサステイナブルな未来の実現に貢献していきます。

**Re-connect X**

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※1:「COTOHA<sup>®</sup>」は、NTTグループが40年以上にわたって蓄積・精練した世界最大級の日本語辞書およびAI関連技術「corevo<sup>®</sup>(コレボ)」と、NTT Comが独自開発した自然言語解析技術を核にしたAIサービス群です。

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



※2: SAMLとは、Security Assertion Markup Languageの略称であり、異なるインターネットドメイン間でユーザー認証を行うためのXMLをベースにした標準規格です。

\* 記載の社名、商品名およびロゴは各社の商標または登録商標です

\* 「アマゾン ウェブ サービス、アマゾン ウェブ サービス ジャパン、AWS、Amazon Connect」は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。