

2021年3月31日

リモートワーク環境から顧客への電話対応が可能になる クラウドコンタクトセンターサービス「COTOHA[®] Call Center」を提供開始

NTTコミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、パソコンの Web ブラウザとインターネット接続環境があれば、オフィスや自宅などの場所を問わず顧客への電話対応が可能になるクラウドコンタクトセンターサービス「COTOHA[®] Call Center」(以下 本サービス)の提供を、2021年3月31日から開始します。

リモートワーク環境でも業務用の電話番号で発信・着信することが可能なほか、リモートワークの従業員と出社している従業員などの間で発着信履歴(応対履歴)を共有することもできます。

本サービスは、シンプルな機能と、使いやすいユーザーインターフェース(UI)およびユーザーエクスペリエンス(UX)を実現しており、コンタクトセンター構築に関する専門知識や複雑な設計・構築が不要なため、短期間で簡単に導入することができます。

今後は、人間のオペレーターに代わって対応できる AI オペレーター機能の追加も予定しています。また、2021年3月31日から6月30日まで^{※1}、本サービスを無償で提供し、お客さまからの機能評価をいただきながら、サービスの改善や強化に努めてまいります。

1. 背景

リモートワークが浸透し Web 会議や SNS が広く活用されている昨今においても、顧客対応の窓口では電話が活用され続けています。このため、リモートワークが推奨される環境下でも、電話対応のために出勤が必要な企業も少なくありません。本サービスは、リモートワークへの対応はもちろん、リモートワーク中の従業員とオフィスへの出勤者が連携して業務を行う、ハイブリッドなリモート環境を想定して開発しました。

また、高度で複雑な機能を備えたコンタクトセンターサービスの場合、専門的な IT スキルや複雑な設定が必要となり、構築期間も長くなりますが、本サービスは、短期間のうちに、お客さまが自力で簡単に導入し、使いこなせることを実現する仕様・設計としています。

2. 特長

(1) 短期間でリモートワークへの対応が可能

インターネットに接続されたパソコンと Web ブラウザ^{※2}があれば、専用の設備を用意したり、アプリケーションをインストールしたりすることなく、手軽に利用することが可能です。このため、リモートワークにも素早く対応できます。

また、発着信機能や保留・転送はもちろん、営業時間の設定、音声ガイダンスによるプッシュボタン入力の設定、通話履歴の自動記録など、電話対応上ニーズの高い基本機能を

揃えています。

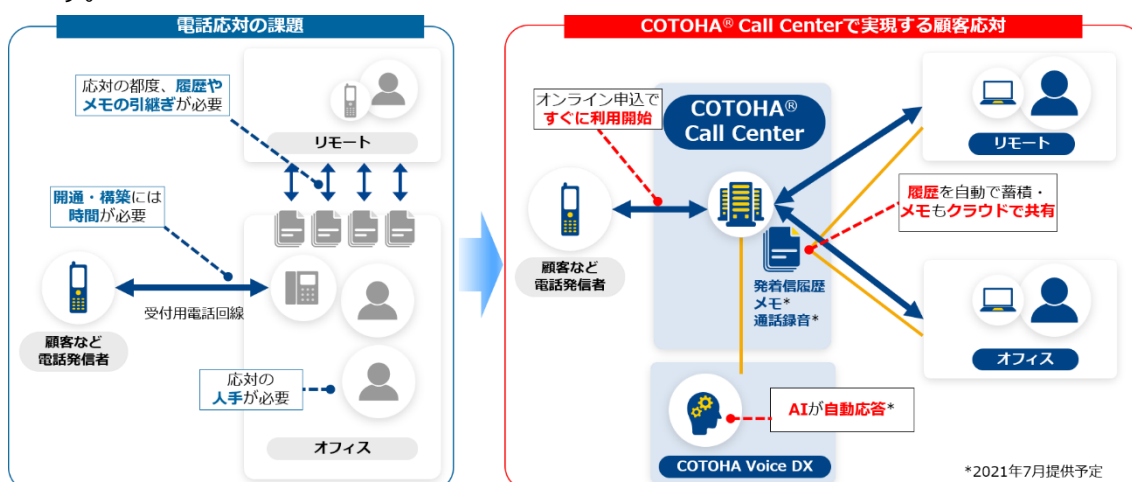
(2) 発着信履歴の活用によるカスタマーエクスペリエンス向上

電話の発着信履歴は自動的に記録され、クラウド経由で従業員が共有することができるため、対応のスムーズな引継ぎや、不在着信への迅速な対応を行うことが可能です。また今後、発着信履歴と一緒に電話応対時に入力したメモを共有できる機能の追加を予定しています

※3。

(3) 簡単・便利に使いこなせる Web ポータル

発着信履歴の確認や、営業時間や音声ガイダンスなど設定は、すべて本サービスの Web ポータルから利用できます。分かりやすい UI と、設定のチュートリアル機能を備えているため、初めてコンタクトセンターシステムを導入する企業や部門でも安心して利用できます。



3. 提供開始日

2021年3月31日

4. お申し込み方法

本サービス専用ポータルサイトからお申し込みください。

「COTOHA® Call Center」専用ポータルサイト <https://cotohacc.vdvp-sys.com/top>

5. 今後の展開

NTT Comの自動応答コミュニケーションAI「COTOHA® Voice DX」との連携によるAIオペレーター機能を2021年7月に追加予定です。通話集中時や営業時間外にも人間のオペレーターに代わって対応することが可能で、高い対応品質による優れたカスタマーエクスペリエンスを提供します。

なお、その他の機能についても、アジャイル開発により随時改善と追加を実施します。

<追加を予定している機能の例>

- ・通話録音機能
- ・通話のテキスト化機能
- ・CRM などの外部アプリケーションへのデータ連携機能
- ・Web ポータルからの電話番号追加申し込み

NTT Com では、今後もコンタクトセンターにおける AI を活用した音声認識による顧客接点の可視化やデータ利活用を通じて、さまざまな課題の解決や業務の効率化を支援していきます。

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: 無償提供の期間は延長する場合があります。無償期間終了後の利用料金については、本サービス専用ポータルサイトなどにて別途ご案内いたします。

※2: 対応 OS とブラウザは次の通りです。対応 OS : Windows 10(64bit) 対応ブラウザ : Chrome 87 以上

※3: 2021 年 7 月に追加予定です。