

2015年10月20日

報道関係各位

NEC ネットズエスアイ株式会社
Interactive Intelligence Inc.

NEC ネットズエスアイ、米国 Interactive Intelligence 社
(インタラクティブ インテリジェンス社) のコンタクトセンタープラットフォーム
「カスタマー・インタラクション・センター(CIC)」に関する一次パートナー契約を締結
～CRM と組み合わせ、オムニチャネル対応コンタクトセンターソリューションの提供を開始～

NEC ネットズエスアイ株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役執行役員社長:和田雅夫、東証 - 1973、NESIC:以下、NEC ネットズエスアイ)と Interactive Intelligence Inc.(本社:米国インディアナ州、President & CEO: Donald E. Brown、日本支社長: Paul Ricci、NASDAQ - ININ:以下、ININ)は、オープンプラットフォームを採用し、互換性、拡張性、機能性に優れたオムニチャネル対応のコンタクトセンタープラットフォーム「カスタマー・インタラクション・センター」(以下CIC)に関する一次パートナー契約を締結し、本日より販売を開始しました。

現在、スマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスの普及により、エンドユーザーが企業に対し、問合せや申込み等のコンタクトを行うチャンネルは、従来の電話やFAXだけではなく電子メールやWebチャット、SNSなど多様化してきております。企業は、それらのチャンネルを用意するだけではなく、全てのチャンネルを通じた顧客コミュニケーションを統合的に管理し、顧客の行動を把握、応対する、いわゆるオムニチャネル対応により、顧客一人一人のロイヤリティを高めることが求められています。その一方、重要な顧客窓口の1つであり顧客情報の集積基盤でもあるコンタクトセンターは、従来、PBXを中心に、コンタクトセンターに必要な各チャンネルや機能を個別に実装/接続するため、高度なSI/開発が必要となり、当該システムのオムニチャネル対応化には、多大なコストと時間が掛かっておりました。

今回パートナー契約を締結し、販売するININ社の「CIC」は、電話・FAX・電子メール・Webチャット・SMS(ショートメッセージングサービス)・SNSなどのマルチチャンネルの問合せに対応し、CTIやACD(※1)などコンタクトセンターに必要な機能をワンパッケージにした統合ソリューションです。様々なチャンネルからのコンタクトを、自動的に適切なエージェントに割り振ることが可能であり、企業のオムニチャネル対応に適したコンタクトセンタープラットフォームとなっております。

CICは、コンタクトセンターに必要な各種機能をオールインワンで提供しており、ライセンス追加によるサービス機能の拡張ができる事や、拡張性に優れたオープンプラットフォームを採用している事などから、構築や機能追加時の開発/検証作業が容易となっております。また、直観的に使用できるGUI(※2)により、設定変更やカスタマイズをお客様自身で行うこ

とが出来ます。これらの事から、お客様のニーズに合わせたシステム構築/機能変更・拡張を柔軟かつ迅速に行うことができ、時間とコストの大幅な削減が可能となっております。

この ININ 社「CIC」と当社 CRM ソリューションとを合わせ、オムニチャネル対応のコンタクトセンターを構築することで、お客様企業は、より顧客一人一人の行動に見合った対応が可能となり、顧客エンゲージメントを高めることが出来ます。

今後、ユニファイドコミュニケーションシステムとの連携によるコンタクトセンターとバックオフィスとのシームレスなコミュニケーションを実現する機能や、ビデオコミュニケーション製品との連携によるビジュアルサポート機能など、様々な拡張機能を提供していく予定です。加えて、当社グループ会社であるキューアンドエー社のコンタクトセンターオペレーションサービスと組合せることで、コンタクトセンターシステムの構築からセンターそのものの運用アウトソーシングまで、お客様のあらゆるニーズに対応いたします。

ININ 社コンタクトセンタープラットフォーム「CIC」の特徴は以下の通りです。

(1) マルチチャネル対応

- ・電話・FAX・メール・Web チャット・SMS・SNS など、様々な問合せチャネルに対応可能

(2) 高機能オールインワンプラットフォーム

- ・コンタクトセンター運営に必要な機能をオールインワンで提供可能
- ・呼量予測やシフト管理などのワークフォースマネジメント機能や音声認識による分析機能、アウトバウンド機能など、コンタクトセンターの生産性向上や品質向上に寄与する高度な機能も装備

(3) セルフメンテナンス

- ・直観的に使用可能な GUI により、お客様自身で簡単に設定追加や変更が可能のため、ビジネスの変化に迅速かつ低コストで対応可能

以 上

<Interactive Intelligence Inc.(ININ 社)の概要>

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ : ININ) は、コミュニケーション、コラボレーション、そして顧客エンゲージメントのためのソフトウェア/サービスをグローバルに提供する企業です。業界でも歴史ある ININ 社は設立から 20 年以上経過し、グローバルでの従業員は 2000 名を超え、22 の特許と 6000 以上の顧客への導入実績を有しております。ININ 社は Software Magazine の「トップ 500 グローバルソフトウェア/サービスサプライヤー」に 14 年連続で選出されています。また、Frost & Sullivan の最優秀企業賞に 5 年連続、Mashable の「2014 年 働きがいのある企業ランキング」の 7 社にも選出されています。

詳しくは、<http://www.inin.com/jp/>をご覧ください。

(注1)CTI (Computer Telephony Integration)

…コンピュータの機能と電話の機能を連携させたシステムのこと。

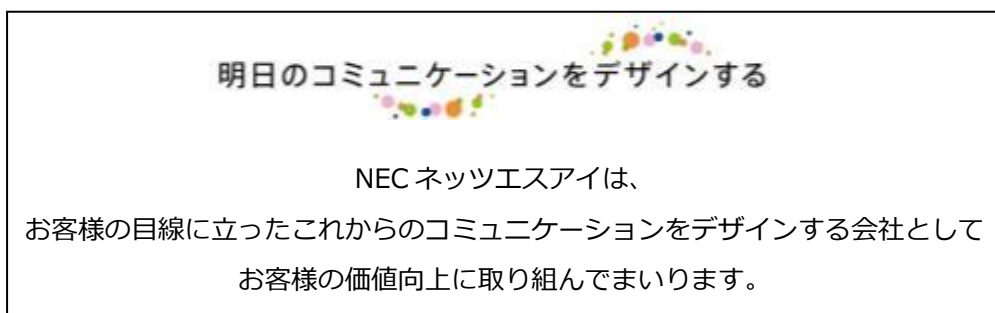
ACD (Automatic Call Distribution)

…コールセンター等で、電話の着信をオペレータに分配する機能や装置のこと。

(注2) GUI (Graphical User Interface)

…コンピュータの情報表示に、アイコンやボタンなどのコンピュータグラフィックを使用しマウスなどのポインティングデバイスで操作するユーザーインタフェースのこと。

※記載されている会社名、サービス名、商品名は、各社の商標または登録商標です。



<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

NEC ネットズエスアイ
企業ソリューション事業本部企業ソリューション販売推進本部
電話：(03) 6699-7503
eメールアドレス：epsp1@ml.nesic.com

<本件に関するメディア関係からのお問い合わせ先>

NEC ネットズエスアイ
CSR コミュニケーション部コーポレートコミュニケーショングループ
電話：(03) 6699-7007
eメールアドレス：contact@dm.nesic.com