

コンタクトセンターのクラウド型サービス提供を開始 ～必要な機器・機能から運用スペースまで一括で提供～

2011年3月3日

岩崎通信機株式会社（本社：東京都杉並区、資本金：60億円、代表取締役社長：近藤恒男、略称：岩通）は、問い合わせや注文受付を行っている企業のコンタクトセンター向けに、電話交換システムからオペレータ用端末機能まで、ネットワークを通じて提供するクラウド型サービス「IWATSUコンタクトセンタークラウド」を2011年4月1日より開始いたします。

背景

よりきめ細やかな顧客サービスを実現するため、コンタクトセンターの導入を検討する企業が増えています。しかし、コンタクトセンターの設置には、高額な導入費用が掛かること、開設まで長期間を要すること、一度センターを開設してしまうと電話の件数や繁忙に合わせた席数の増減が困難なこと、といった課題があります。当社では、コンタクトセンターシステムを月額払い（初期費用別途）で提供するほか、運用スペースもご用意することで、これらの課題を解決いたします。

特長

- ◆小規模でも本格的なセンターが構築可能
当社のコンタクトセンターシステムは、金融業や官公庁でも採用されている信頼性の高い電話交換システムを基盤にしています。利用者は、電話機からオペレータ用端末機能まで、大規模コンタクトセンターで利用されている本格的な機能を、数席から月額で利用することが可能になります。
- ◆電話番号の継続利用が可能
利用者は、電話回線を接続する機器と、当社が貸与するIP電話機を自社内に設置し、ネットワークで当社本社内（東京都杉並区）に設置されたサーバーへ接続します。
電話回線の接続装置が利用者側に設置されるため、今お使いの電話番号はそのまま利用し続けることができます。
- ◆仮想デスクトップサービスも提供（オプション：2011年9月提供開始予定）
クラウドサービスの一環として話題になっている仮想デスクトップ（DaaS(ダース): Desktop as a Service) 機能も合わせてご提供いたします。
これにより利用者は、オペレータ用端末管理の煩わしさから開放され、さらには在宅オペレータ環境で課題となっていた情報漏洩リスクにも対応できるようになります。
- ◆運用スペースそのものも提供
コンタクトセンターを運用する場所が無い利用者や、センター開設が急務な企業向けに、コンタクトセンターサイトレンタルサービスも提供します（当社本社内）。
コンタクトセンター基盤から運用するスペースまで一括提供することで、従来、自社構築型では開設まで数カ月以上かかっていた期間が最短1ヶ月に短縮できます。
レンタルスペースは1フロアで20席程度です。また、技術員が同じ敷地内で勤務しているため、問い合わせや問題解決にも迅速に対応できます。

価格

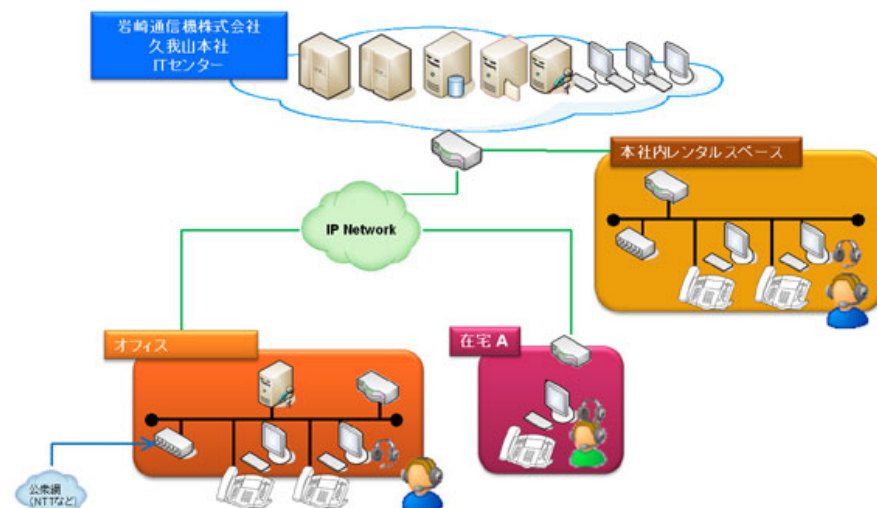
20席の場合 1席あたり17,900円/月（導入費用 別途189万円～）

目標販売数

初年度200席

今後はSaaSとの連携を強化

今後は、本サービスと合わせ、当社システムのCTI機能を活用した業務用ソフトを提供する形態も強化していきます。さらに、利用者へのオペレータ評価サービスやコール予測から勤務シフト表作成する機能、コール傾向分析などの付加メニューも充実させていく予定です。



お問い合わせ

報道関係者窓口
管理本部 経営企画部 広報グループ
TEL 03-5370-5112
FAX 03-5370-5480

お客様窓口
ITNS事業部 ソリューション営業部
TEL 03-5370-5152
FAX 03-5370-5507