

News Release

2019年10月23日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

多様な働き方を実現する クラウド型コンタクトセンターソリューションの販売開始

長年培ってきたコンタクトセンターシステム構築・運用の実績・経験で、多様化するニーズに応える

株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:岩崎 秀彦、本社:神奈川県横浜市)は、クラウド型コンタクトセンターソリューションを10月24日から販売開始します。

当社は20年以上にわたりコンタクトセンターの基盤製品であるIP-PBX、CTI、通話録音システム、音声認識システムを提供し、多くのコンタクトセンターの構築・運用で培った豊富な経験を生かしコンタクトセンターの多様化するニーズに対応します。

昨今のコンタクトセンターの経営を取り巻く環境は、オペレーターの人財不足やユーザーのコミュニケーション手段の多様化により、改革が求められており、経営者はオペレーターの人財確保として、ロケーションフリーで働ける環境を構築し、多様な働き方を受け入れています。

例えば熟練者が在宅の必要性がでてきた場合に継続的に働ける環境を提供します。

また、ユーザーのコミュニケーション手段の多様化としては、スマートフォンの普及によりチャットやビデオなどの音声以外のコミュニケーション手段への対応が求められ、ますますニーズの多様化が進んでいます。

今回販売を開始する「クラウド型コンタクトセンターソリューション」では、低コスト、短期間での導入が可能です。さらにコンタクトセンター業務に必要な機能をクラウドで提供するため、自宅など職場以外の場所からでも利用可能になります。

本ソリューションでは、コンタクトセンターの基本機能としての ACD*1 や IVR*2、通話録音機能を始め、離れた場所で働くオペレーターの管理も容易にできるよう座席マップやリアルタイムモニタ、ヒストリカル機能による稼働実績集計・分析などの管理機能も充実しています。また、UC*3 機能(チャット、ビデオ)や CRM*4 機能もオプションで提供することができ、さらには既設日立製 PBX にも簡単にアドオンすることができます。

*1 ACD (Automatic Call Distributor) : 自動着信呼自動分配装置

*2 IVR (Interactive Voice Response) : 音声自動応答装置

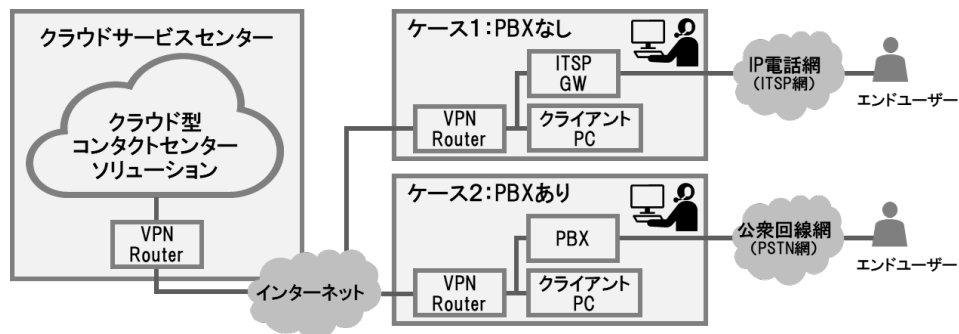
*3 UC (Unified Communication) : 電話、メール、チャット、ビデオ会議などのコミュニケーションを統合すること

*4 CRM (Customer Relationship Management) : 顧客情報管理システム

■「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」出展について

11月13日から14日にサンシャインシティ・文化会館(池袋)で行われる、「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」に、今回発表の「クラウド型コンタクトセンターソリューション」を出展いたします。ぜひご来場賜りご体感ください。

■「クラウド型コンタクトセンターソリューション」のシステム構成



ケース1(PBXなし)、ケース2(PBXあり)の環境を混在させることはできません。

■「クラウド型コンタクトセンターソリューション」のサービスについて

サービス	内容
提供範囲	日本国内
クラウド基盤	ISMS クラウドセキュリティ認証取得
通信回線	IP 電話回線
インターネット回線	VPN、インターネット
契約期間	1年～
最小契約数	20Agent～

■「クラウド型コンタクトセンターソリューション」の主な機能について

機能	内容	Agent-Premium	Agent-Standard
ACD	電話受付の待ち時間やオペレーターのスキルに合わせ最適なオペレーターへコールを自動振り分けすることが可能です	○	○
IVR	稼働スケジュールや空きオペレーターの状態により最適な音声ガイダンスの再生・応答を自動で行います	○	○
WebRTC	PCに専用ソフトをインストールすることなく、オペレーター業務に必要な操作をWebブラウザ上で行うことができます	○	○
座席マップ	座席レイアウトイメージでオペレーターの稼働状況を確認できます	○	○
通話録音	聞き漏らし、聞き間違い対策として通話内容を確認することができ、お客さまとのトラブル防止やコンプライアンス対策に役立ちます	○	—
拠点内チャット	コンタクトセンター内の相互コミュニケーションツールです。複数のオペレーターに対して一度に情報配信することができます	○	—
リアルタイムレポート	現在のコンタクトセンターの稼働状況をグラフィカルに確認できます	○	オプション
ヒストリカルレポート	蓄積されたコンタクトセンターの稼働データをレポート種別ごとにCSVやPDF形式で取り出すことができます		

■「クラウド型コンタクトセンターソリューション」のメニューとご参考価格
ライセンス月額価格(ご参考価格)

構成品	価格[月・Agent](税別)
Agent-Premium	18,600 円
Agent-Standard	15,000 円

初期価格(ご参考価格)

構成品	価格(税別)	
初期費用	～50Agent	1,950,000 円
	51～100Agent	2,550,000 円
Agent-Premium と Agent-Standard は 同額です	101～150Agent	3,150,000 円
	151～200Agent	3,750,000 円
	201～250Agent	4,350,000 円

20Agent 契約した場合のご参考価格

構成品	20Agent 契約した場合の参考価格[オプション含まず](税別)	
Agent-Premium	初期費用	1,950,000 円
	月額費用	372,000 円/月
Agent-Standard	初期費用	1,950,000 円
	月額費用	300,000 円/月

■「クラウド型コンタクトセンターソリューション」に関するホームページ

https://www.hitachi-ite.co.jp/products/cloud_cti/index.html

■ソリューションに関するお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 営業統括本部 営業戦略本部
〒220-6125 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 25 階
電話:050-3163-1755 (直通)

■報道機関のお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 経営戦略本部 経営企画部
〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワーB 22 階
電話:050-3163-5726 (直通)

<https://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/index.html>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、
URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もあります
ので、あらかじめご了承ください。
