

2020年11月18日

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

コンタクトセンター向け在宅勤務ソリューションを提供開始 日本アバイアとシトリックスのソリューションを組み合わせ在宅での高品質な対応を実現

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都千代田区、略称:CTC)は、日本アバイア株式会社(代表取締役社長:和智 英樹、本社:東京都港区)のコミュニケーションソリューション及びシトリックス・システムズ・ジャパン株式会社(代表取締役社長:尾羽沢 功、本社:東京都千代田区、以下:シトリックス)の仮想デスクトップクラウドサービスを連携させた、コンタクトセンター向け在宅勤務ソリューションを本日から提供します。価格は 500 ユーザー規模の基本構成で初期費用 3,900 万円、年間費用 2,400 万円からで、3 年間で 50 件の提供を目指します。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い各企業ではテレワークや在宅勤務に関連したシステムの導入や整備が急速に進んでいます。しかし、コンタクトセンターでは、カスタマー情報を含めて機密情報が取り扱われるケースが多く強固なセキュリティが在宅のシステムに求められています。また、電話やチャットに加えて、顧客に固有のアプリケーションや労務に関連する仕組みも整える必要があり、導入が進みにくい状況がありました。

今回 CTC が日本アバイア及びシトリックスと主に提供するソリューションは、セキュリティのレベルを保ちつつ、カスタマーやスーパーバイザーとのスムーズなコミュニケーションを在宅で実現するコンタクトセンター環境です。

接続環境として、シトリックスの仮想デスクトップクラウド「Citrix Cloud」を活用しており、端末へのデータ保存や USB デバイスの利用を停止して、透かしを入れて画面キャプチャを抑止することで、遠隔業務でのセキュリティを確保します。また、仮想デスクトップ環境のため、端末側で専用の大掛かりなシステムを用意する必要がなく、日本アバイアのリモート接続用のソフトフォンやコミュニケーションツール、管理ツールなどが品質の劣化がなく使用できるため、在宅環境であってもオフィスと同様の連携や管理が実現できます。

更に、CTC が提供する AI 自動応答システムや AI チャットボットと組み合わせることで、定型応答や振り分けの自動化が可能となり、待機や放棄のコールの解消とオペレータの満足度向上につなげることもできます。

CTC は、日本アバイアのコミュニケーションソリューションについては、長年の大規模なシステム構築実績があり、「Citrix Cloud」についても、自社導入を通じて 1 万人規模のテレワークを実現しています。今回、これらの知見を組み合わせ最適なコンタクトセンター環境を提供するとともに、効率的な移行計画の策定や運用設計、ネットワーク設定、既存システムとの連携などを含めてコンタクトセンター向け在宅勤務システムの構築をトータルで支援していきます。

今回のプレスリリースにあたり、以下のコメントをいただいております。

シトリックスのクラウドサービス基盤「Citrix Cloud」を連携させた「コンタクトセンター向け在宅勤務ソリューション」の提供を心から歓迎致します。昨今、各企業では働き方改革の推進に加え、災害発生時に業務を継続できる環境を提供する手段として、在宅のニーズが高まってきています。Citrix 製品に必要な管理プレーンをクラウドより提供することで、Citrix Cloud は、お客様による既存のオンプレミスソフトウェア環境の拡張や、クラウドへの完全な移行を支援します。シトリックスは今後も CTC との協業を推進するとともに、お客様のデジタルワークスペースの実現が進むことを期待しております。

シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社
代表取締役社長 尾羽沢 功

CTC が提供するコンタクトセンター向け在宅勤務ソリューションにアバイアの音声基盤を採用いただき、コンタクトセンターで働く従業員とのお客様により良い体験を提供できるのは大きな喜びです。アバイアはカスタマーエクスペリエンス(顧客体験)を損なわずに在宅勤務でコンタクトセンター業務を行うためのソリューションをグローバルで提供しています。同時に在宅勤務でコンタクトセンター業務を行う従業員がセンター勤務時と同等の環境で不安なく働けるソリューションを提供することで従業員満足度を維持、より良いカスタマーエクスペリエンスの実現を支援しています。日本アバイアは引き続き CTC と共にコンタクトセンターのデジタルトランスフォーメーションを推進してまいります。

日本アバイア株式会社
代表取締役社長 和智 英樹

※ Citrix Cloud は米国及びその他の国における Citrix Systems, Inc.及び子会社の登録商標または商標です。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合があります。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
広報部

E-mail: press@ctc-g.co.jp