

2016年8月10日

各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
株式会社ベルシステム 24 ホールディングス

CTCとベルシステム 24 ホールディングス、 クラウド型のコールセンターサービスで協業を強化

ベルシステム 24 のクラウド型コールセンタープラットフォームをベースに
トータルなコールセンター構築・運用サービス「eBellCloud」を開始

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:菊地哲、略称:CTC)と株式会社ベルシステム 24 ホールディングス(代表取締役 社長執行役員 CEO:柘植一郎、本社:東京都中央区、以下:ベルシステム 24)は、ベルシステム 24 のクラウド型コールセンタープラットフォーム「BellCloud®」を中心に協業を強化し、CTCは本日からはトータルなコールセンター構築・運用サービスとして「eBellCloud」の名称で販売を開始します。主に金融や小売、流通業界向けに両社で展開し、3年間で60社への提供を目指します。

本件は、昨年8月17日に発表した伊藤忠商事、CTC、ベルシステム 24 のCRMを中心としたBPO分野での包括契約に基づく、3社での営業展開やコンタクトセンターサービスの拡充施策の一環となります。

BellCloud®は、コールセンターシステムに必要な機能を備え、センターを一元的なプラットフォームで統合するクラウドサービスです。CTCとベルシステム 24 は、音声認識技術とテキストマイニングを組み合わせて顧客との対話音声をクラウド上で可視化・分析する「BellCloud VOC」や、様々な業務管理ツールをクラウドで提供する「BellCloud Performance Manager」、在宅コールセンター等の管理ツール「BellCloud for Telework」などを共同で拡充してきました。

今回CTCは eBellCloud の提供により、大規模で緊急の要望にも対応できるベルシステム 24 のコールセンターオペレーションサービスと合わせて、高品質なコールセンターの構築から運用までワンストップでのサービス提供が可能となります。また、5月から開始した対話式の動画活用支援サービス「eMotion」との組み合わせや、システム構築のノウハウを活用したお客様の業務システムとの連携により、顧客満足度の向上と業務効率化につながるサービスを提供します。

今後も両社は、Web ブラウザで音声や映像データを通信させる WebRTC (Web Real-Time Communication) 技術や人工知能を活用したサービスおよび業務の自動化、オムニチャネルコンタクトセンター基盤、アウトバウンドに特化したコールセンターシステム等、eBellCloud の機能を拡充し、協業の更なる強化に努めていきます。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。