

2017年3月22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
東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル
代表取締役社長 菊地 哲

Webブラウザ上でビデオ／音声による通話やファイル共有を実現
WebRTC分野でシェアトップクラスのCaféX Live Assist®を取扱い開始

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:菊地 哲、本社:東京都千代田区、略称:CTC)は、米 CaféX Communications, Inc. (CEO:Rami Musallam、本社:米国ニューヨーク州、以下:CaféX 社)の Web を通したリアルタイムなコミュニケーションを実現する WebRTC*¹ ソフトウェア Live Assist®の提供を本日から開始します。PC やタブレット端末のブラウザで通話やファイル交換を可能にするマルチチャネルのソフトウェアで、コンタクトセンター事業者、企業のセールス部門やサポート部門などで販売促進と業務効率化を同時に図ることができます。

CTC は CaféX 社の第三者割当による株式を取得し業務提携を行っている伊藤忠商事株式会社と販売代理店契約を締結しました。

Live Assist®を使用したトータルなコンタクトセンターシステム構築に加えて、既存の PBX (Private Branch Exchange) や CRM (Customer Relationship Management) システム、企業 Web サイトなどとの連携を支援し、3年間で30社への提供を目指します。

データ分析や自動化技術の進展に伴い、業務を効率化しながらも顧客ごとの嗜好やニーズに応じてリレーションを構築するパーソナルマーケティングが普及しています。WebRTC はブラウザに特殊な設定を必要とせず通話やビデオチャットを実現する規格で、企業のオムニチャネル戦略を支える技術としてサービスを強化する手段として注目されています。

CaféX 社は、WebRTC 技術の世界的なリーディングカンパニーで、PC やタブレット端末を通して音声通話、ビデオ通話、ファイル共有、コ・ブラウズ(Web ブラウザ画面の共有、操作)が行える同社のソフトウェア Live Assist®は、世界18カ国で2,000以上の企業が使用しています。Web 画面やファイルを共有しながらお互いの端末の画面にハイライトを挿入したり、既存の Web アプリケーションやスマホアプリに通話機能を組み込んだりすることができ、更なるカスタマーリレーションの強化が可能です。金融・保険業界をはじめ、対面対応のオンライン化やサポート業務での視覚的な指示など、業務の効率化が期待できます。

CTC は、長年のコンタクトセンターシステムの構築実績に基づき Live Assist®と既存のシステムとの連携を支援していきます。また、動画活用の支援サービス eMotion との連携も含めて企業のパーソナルマーケティングに向けたサービスを拡充していきます。

*1 WebRTC (Web Real-time Communication) : Web ブラウザ上で音声や映像データの通信を実現するオープンな規格

※ 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。

※ 現在掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

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

TEL: 03-6203-4100 / E-mail: press@ctc-g.co.jp