

報道関係各位

CTC エスピー株式会社

CTCSP、Zoom のコンタクトセンターソリューション「Zoom Contact Center」の提供を開始
顧客の満足度の向上とオペレータ業務の効率化を実現

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(略称:CTC)のグループ会社で、IT 関連機器やソフトウェアの販売を行う CTC エスピー株式会社(代表取締役社長:上 克也、本社:東京都港区、略称:CTCSP)は、Zoom Video Communications, Inc.(CEO:Eric S. Yuan, 本社:米カリフォルニア州、以下 Zoom)のコンタクトセンター向けのクラウドソリューション「Zoom Contact Center」の提供を開始します。オペレータと顧客とのビデオ通話での対話を通じて、顧客の満足度向上やコンタクトセンターにおける業務の効率化につながるソリューションです。価格は10オペレータ、年間120万円(税抜き)からで、小売、通販、飲食業のカスタマーサービス部門を中心に展開し、3年間で10億円の売り上げを目指します。

コンタクトセンターでは、電話・メール・チャットなど様々なコミュニケーションチャネルに合わせてシステムを利用しています。顧客の満足につながる質の高いコミュニケーションを最良のタイミングで取ることが、ビジネスの成功につながる重要な要素になっています。

Zoom Contact Center は、音声、チャット、Eメールに加えビデオ通話を含めた多様なコミュニケーションチャネルを統合したクラウドベースのコンタクトセンターソリューション(CCaaS; Contact Center as a Service)です。特に Zoom が提供する高品質なビデオ通話は、顧客とオペレータが状況を目視しながらの対話を可能にし、迅速な相互の理解を実現します。例えばスマートフォンを活用すれば、商品の故障時に顧客が状況を撮影してオペレータがリアルタイムで確認することで、原因の特定や迅速な対応につながる可能性があります。ビデオ通話、音声、チャット、Eメールなどのオムニチャネルを一つのプラットフォームで実現することで、状況に応じて適切なチャネルを選択し、更なる顧客満足度の向上を図ることができます。

さらに会話型AIボットの Zoom Virtual Agent を使用すれば、自動応答による迅速な問題解決に加え、問い合わせ数の削減やオペレータの負荷軽減が可能となり、コンタクトセンター業務の効率化につながります。

Zoom Contact Center は、Zoom の各種ソリューションの提供を通して培った高いセキュリティレベルを保っています。また、CRM アプリケーションを中心とした既存システムとの連携により、顧客データの参照も実現できます。オペレータのリモートワークやハイブリッドワークにも対応しており、分散型のコンタクトセンターでも活用できます。

CTCSP は、Zoom 製品の導入支援やトレーニング、Web セミナー支援サービスなどを多くの企業に提供してきた実績があり、CTC グループの総合力を生かしてコンタクトセンターシステムの移行や運用支援既存システムとの連携を含めて最適なシステムの構築をトータルで支援していきます。

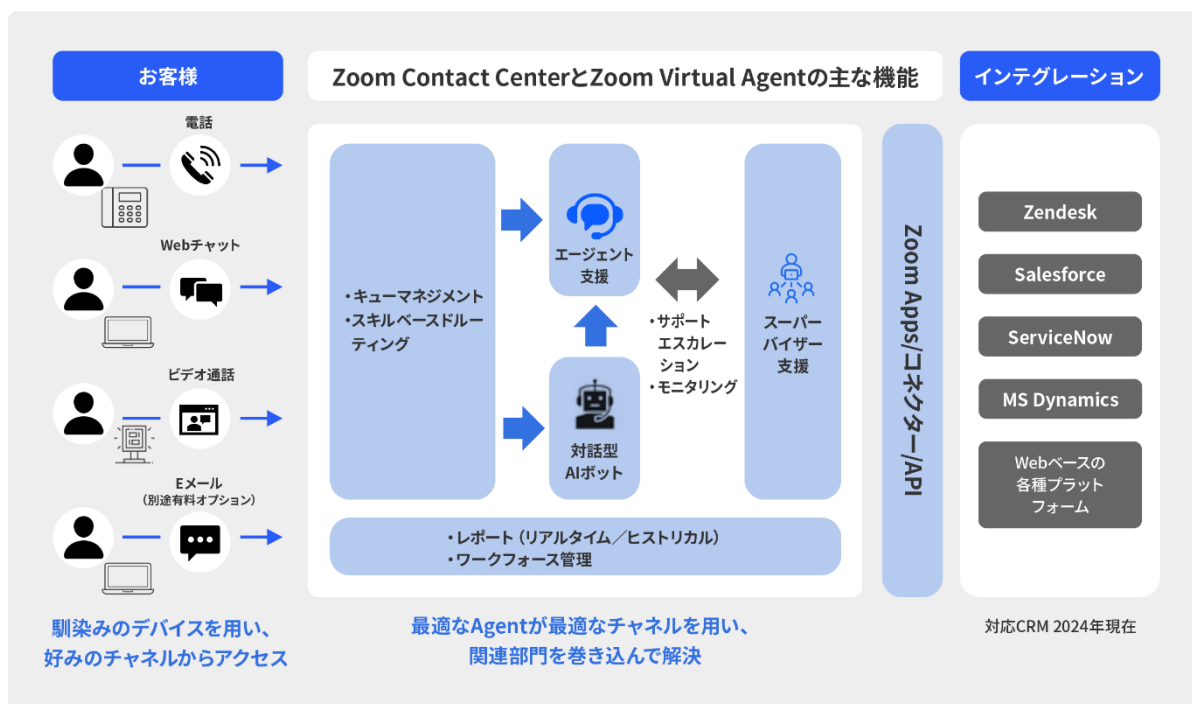


図:Zoom Contact Center 構成図

今回のプレスリリースにあたり、ZVC JAPAN 株式会社 代表取締役会長兼社長 下垣 典弘氏より以下のコメントをいただいています。

『Zoom は、CTC エスピー株式会社 (CTCSP) との強固なパートナーシップを通じて、日本市場でのプレゼンスを強化し続けています。私たちは、Zoom Contact Center の導入により、顧客満足度の向上とコンタクトセンター業務の効率化の実現を目指しており、CTCSP との協力により高品質なビデオ通話、オムニチャネルコミュニケーション、そして革新的な会話型 AI 技術を統合した先進的なソリューションを提供できることを誇りに思います。Zoom と CTCSP は今後も共に、顧客のビジネス成長と成功のサポートに尽力して参ります。弊社は、CTCSP とのこの貴重な関係を通じて、日本市場における顧客体験の躍進や業務効率の促進への貢献に大きな期待を寄せています。』

製品の紹介ページ: <https://www.ctcsp.co.jp/information/lp/zoom/service/center/>

CTCSP は、2024 年 4 月 24 日(水)～26 日(金)の 3 日間、東京ビッグサイトで開催される IT・DX・デジタル分野の展示会「第33回 Japan IT Week 春 クラウド業務改革EXPO」にて、Zoom Contact Center と Zoom Virtual Agent のデモを展示します。展示会の詳細、申込は以下の公式ウェブサイトをご覧ください

会 期:2024 年 4 月 24 日(水)～26 日(金)

開 催 地:東京ビッグサイト

ブース番号:68-38

申 込 サイト: <https://www.japan-it.jp/spring/ja-jp/register.html?code=1020654007219333-QKP>

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>

CTC エスピー株式会社

ソリューション推進部

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