

2017年5月30日

NTTアドバンステクノロジー株式会社

NTTテクノクロス株式会社

オムニチャネル時代に対応したチャットソリューションをラインナップに追加 ～ NTT アドバンステクノロジーとNTT テクノクロスが協業 ～

NTTアドバンステクノロジー株式会社(以下:NTT-AT、本社:神奈川県川崎市、代表取締役社長:木村丈治)とNTTテクノクロス株式会社(以下:NTTテクノクロス、本社:東京都港区港南、代表取締役社長:串間和彦)は、コンタクトセンター向けチャット機能の提供で協業します。

NTT-ATでは、コールセンター向けソリューション「MatchContactSolution(マッチコンタクトソリューション)」を提供中ですが、オムニチャネル時代のコンタクトセンターとして、従来の電話、メール、WebFAQ チャネル以外にチャットでの対応ニーズが増えていることから、NTTテクノクロスが提供中のチャットサポートシステム「Remote Attend(リモートアテンド)」をラインナップに追加し、代理店として販売を開始します。これにより、顧客にとってより即応性の高い便利なソリューションの提供が可能となります。

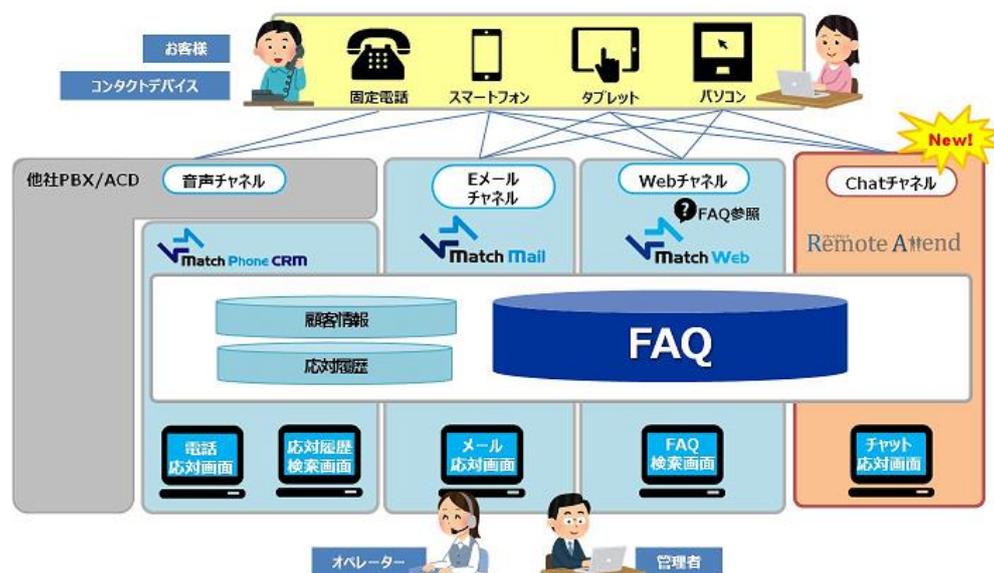
「Remote Attend」は、5月31日(水)～6月1日(木)までの間、マイドームおおさか・大阪商工会議所で開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2017 in 大阪」に出展します。

■背景

近年のスマートフォンやタブレットなどのスマートデバイスの普及に伴い、消費者の行動も大きく変化しています。従来、各企業では電話、メール、Web 上のお問い合わせフォームなどさまざまなコンタクトチャネルを用意し、顧客に対しきめ細かな対応を行っていますが、「電話で聞くほどではない」「今すぐ知りたい」といった簡易かつ即応が可能なコミュニケーションが求められています。また、コンタクトセンターを運営している企業にとっては、さらなる生産性の向上および顧客満足度の向上などが課題となっています。

こうした課題に対し、顧客にとってチャットは気軽に問い合わせができ即座に回答が得られるメリットがあります。企業側も電話対応に比較してコミュニケーターが一度に複数の対応が可能のため、生産性の向上が期待できることからチャットでサポートをする企業が増えてきています。

このような背景の下、NTT-ATが2000年から提供中の「MatchContactSolution」においても、チャットの対応が求められています。そこで今般、NTTテクノクロスが2016年2月より販売しているチャットサポートシステム「Remote Attend」をラインナップに追加し、代理店として販売することといたしました。



<「MatchContactSolution」の適用範囲>

■協業の内容

NTT-ATは、「MatchContactSolution」のラインナップに「Remote Attend」を追加し、代理店として既存顧客への追加提案に加え、新規顧客にも積極的にアプローチすることで、顧客や Sler に対してワンストップでソリューションを展開するなど、顧客ニーズに応じてまいります。

NTTテクノクロスは営業活動において、「MatchContactSolution」を積極的に紹介します。

■今後の展開

今後、NTT-ATは「MatchContactSolution」利用ユーザのニーズなどを把握したうえで、電話・メール対応との連携や一人のコミュニケーターが一度に電話もメールもチャットも対応可能な画面の開発、コミュニケーターに適切な FAQ を推奨することができる FAQ 連携、さらには AI との連携などを視野に、「MatchContactSolution」と「Remote Attend」のシステム連携を目指します。

■「MatchContactSolution」の概要

「MatchContactSolution」は、NTT研究所の言語解析の基盤である日本語形態素解析技術と、その技術を応用したドキュメントマイニングシステムを採用し、多言語対応の電話／Eメール／Web に対するトータルなコンタクトセンターソリューションです。販売開始の 2000 年以來、100 社以上の企業や自治体での豊富な運用実績があります。顧客対応の現場からあがってくる数々の厳しいご要望を、きめ細かい製品機能へと昇華させることで商品のブラッシュアップを続けており、顧客対応の最前線の皆様からの高い評価につながっています。

■「Remote Attend」の概要

「Remote Attend」は、15 年以上のコンタクトセンター構築実績や画面共有型の遠隔サポート・グループチャット製品の販売で培ったノウハウを生かし、お問い合わせ、製品サポート、販売促進などのエンドユーザ対応を Web 上で実現するオムニチャネル向けチャットサポートシステムです。開発にあたり、コンタクトセンターを提供している企業から本製品への機能面や画面の使い勝手などのニーズもふんだんに取り入れ、多言語対応、ファイル受け渡し機能など様々な機能を具備しています。

<価格>

Remote Attend SaaS for Business: 初期費用 120,000 円、年間利用料 82,000 円／席

複数企業で環境を共有利用するプランです。ご利用いただきやすい低価格でご提供しています。

Remote Attend SaaS for Enterprise: 初期費用 850,000 円、年間利用料 200,000 円／席

より強固なセキュリティを求める企業向けに、クラウド環境の一部分の領域を専用利用するプランです。

※自社サーバで構築するオンプレミスをご希望の場合はお問い合わせください。

※「SaaS for Enterprise」プランやオンプレミスでは、カスタマイズのご要望にもお応えします。

*「Remote Attend」は NTT テクノクロス株式会社の登録商標です。

*「MatchContactSolution」は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

【本件に関するお問合せ先】

NTT アドバンステクノロジー株式会社

ソリューション第二事業本部

MatchContactSolution 担当

TEL : 044-589-6839 E-mail : mcs@ml.ntt-at.co.jp

NTT テクノクロス株式会社

アプリケーションイノベーション事業部

Remote Attend 担当

TEL : 045-212-7548 E-mail : remote-attend@cs.ntt-tx.co.jp