

2015年8月28日  
株式会社日立システムズ

## ソフトウェア型CTIシステムのクラウドサービスを販売開始 PBXや電話機などの専用ハードウェアが不要な顧客接点サービス基盤

株式会社日立システムズ(代表取締役 取締役社長:高橋 直也、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)は、PBX や電話機などの専用ハードウェアや設備が不要で、IP ネットワークと PC があればすぐに業務が開始出来るだけでなく、導入後のビジネス拡大にも柔軟に対応出来るソフトウェア型の CTI<sup>(\*)</sup>システム「Finnova ユニファイドコミュニケーション対応 CTI サービス」のクラウドサービスを販売開始します。

\*1 CTI (Computer Telephony Integration): 電話や FAX をコンピュータシステムに統合する技術。

近年、カスタマーサービス強化や顧客経験価値(ユーザーエクスペリエンス)向上の一環として、金融・流通・小売業などを中心に、顧客接点基盤(コンタクトセンター等)を増強する企業が増えてきています。コンタクトセンターでは、CS 向上や業務効率化、コンプライアンス対応を目的として CTI システムと呼ばれるコンタクトセンター向けシステムが活用されていますが、拠点やオペレーターが増えるたびに、高価な専用機器である PBX (構内交換機)や電話機などの増設が必要でした。機器のグレードアップや追加購入には、専門技術者による作業が必要で多くのコストと時間を要するため、導入時に将来の規模拡大を想定しておく必要がありました。

また、一般的なソフトウェア型 CTI システム製品は、機能が限定的なケースや、性能面で大規模なコンタクトセンターでの利用に適さないケースが多いという課題がありました。

こうした背景を踏まえ、日立システムズはソフトウェア型の CTI システム「Finnova ユニファイドコミュニケーション対応 CTI サービス」のオンプレミス構築型に加え、クラウド型サービスを販売開始します。本サービスは、欧米や日本で多くの導入実績を持つ Exigen EbIT (CEO: Alexander J. Kolt、本社: 米国カリフォルニア州)のソフトウェア型 CTI システム「CSIM」を日立システムズのデータセンターからクラウド型で提供するサービスです。

「CSIM」は、IVR (音声応答機能)、ACD (コールルーティング)、通話録音、レポートなどの機能を全て標準で備えています。導入にあたっては、オペレーター端末側には専用アプリケーションソフトウェアのインストールが不要で、PC と Web ブラウザ、ヘッドセットさえあればすぐに利用可能なため、業務量の増加に応じて、スピーディーに規模を拡張することが可能です。また、本システムは、1,000 席を超える大規模コンタクトセンターでも安定稼働している実績を持ち、日立システムズのコンタクトセンターでも安定稼働している信頼性の高い高機能なソフトウェア型 CTI システムです。実際に「CSIM」を導入したペット保険の契約数 50 万件を超えるアニコム損害保険株式会社では、従来以上に顧客サービスを強化すると同時に、事業拡大に伴う増設・レイアウト変更時の運用コストを大幅に削減できました。さらに、削減したコストをサービス改善に活用し、社会に新たな価値を提供することをめざしています。

「CSIM」を活用した「Finnova ユニファイドコミュニケーション対応 CTI サービス」のクラウドサービスは、新しい雇用形態にも対応したクラウドソーシングを意識し、インターネットが接続できる場所であれば、どこでも問い合わせ対応が可能のため、災害対策や在宅勤務、外部の通訳者や海外駐在しているスタッフの活用などにも利用可能です。

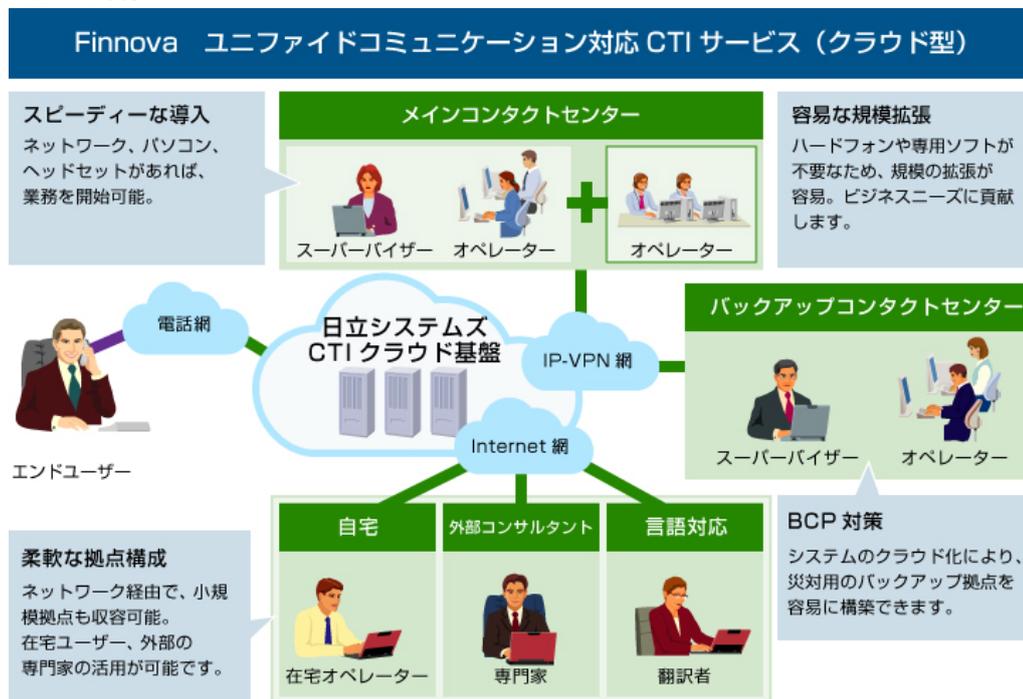
お客さまは、本サービスを活用することで、高機能な CTI システムを、スピーディーかつ適切なコストで利用開始できるだけでなく、事業拡大への柔軟な対応やカスタマーサービスの強化を図ることが可能になります。

日立システムズは、企業の顧客に対する顧客経験価値(ユーザーエクスペリエンス)を高めるソリューションやサービスに力を入れており、順次拡大していく予定です。現在、AOS モバイル株式会社の SMS(ショートメッセージサービス)ソリューション「AOSSMS」との連携機能の提供をはじめとする機能拡張を行っており、今後は WEB チャット、CRM 機能、SNS 連携など、さらなる顧客接点機能の強化を図ります。これらにより、2018 年度末までに累計 30 億円の販売をめざします。

#### ■機能一覧

| 機能                               | 概要   |
|----------------------------------|--|
| アウトバウンド                          | 「手動発信」に加え、ポップアップ表示されたコールリストから選択してコールする「プレビューコール機能」、自動で発信する「プレディクティブ発信機能」を備えています。   |
| IVR(Interactive Voice Response)  | エンドユーザーのダイヤル操作や声に合わせて、あらかじめ録音した音声を自動的に再生します。業務処理の自動化など、オペレーターの代行として活用できます。   |
| ACD(Automatic Call Distribution) | エンドユーザーからの着信を、オペレーターのスキルや稼働時間、空き状況などに応じて振り分けることができます。  |
| 通話録音                             | エンドユーザーとオペレーター間の通話や、オペレーター同士の通話内容を録音できるため、コンプライアンス順守やクレーム対応に活用できます。  |
| モニタリング                           | オペレーターの稼働状況(通話状況)などを一元化して管理・閲覧できるため、管理者は適切なオペレーターの配置や、オペレーターの対応支援を行えるようになります。また、3 者通話やチャット機能も備えており、スーパーバイザーの業務効率化も支援します。 |
| 統合レポート                           | 顧客別、サービス別、チーム別、シナリオ別など、さまざまな切り口でレポートを表示します。また、多様なファイル形式をサポートしています。   |

## ■本サービスの特長



## ■価格(税抜)

初期費用:400,000 円から

月額費用:29,000 円から(オペレーター1 席あたり)

\* 価格はコンタクトセンターの規模、オペレーターの席数等により異なります。

\* オンプレミス型(自社導入型)での提供も可能です。

\* 1 席から 1,000 席以上まで幅広い規模で活用いただけます。

## ■「Finnova ユニファイドコミュニケーション対応 CTI サービス」のクラウドサービスに関する Web サイト

<http://www.hitachi-systems.com/solution/s0306/Finnova-cti/index.html>

## ■お客さまからのお問い合わせ先

株式会社日立システムズ

商品お問い合わせ窓口:TEL 0120-346-401(受付時間:9時~17時/土・日・祝日は除く)

お問い合わせWebフォーム:<https://www.hitachi-systems.com/d-inquiry/contact.cgi>

## ■報道機関のお問い合わせ先

株式会社日立システムズ CSR 本部 コーポレート・コミュニケーション部 杉山、住川

〒141-8672 東京都品川区大崎一丁目2 番1 号

TEL:03-5435-5002(直通) E-mail : [press.we@ml.hitachi-systems.com](mailto:press.we@ml.hitachi-systems.com)

以上

\*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

株式会社 日立システムズ

〒141-8672 東京都品川区大崎1-2-1

Tel. 03-5435-5002

[www.hitachi-systems.com](http://www.hitachi-systems.com)

Human \* IT