

---

## オムニチャネル対応コンタクトセンターシステム 「ALL CLOUD CONTACT CENTER」を提供開始 ～日本アバシア、日本オラクルの協力を得て、 シームレスな顧客対応を可能にする次世代型オムニチャネル対応ソリューションを実現～

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:谷原 徹、以下SCSK)は、カスタマー／チームエンゲージメントのイノベーターである日本アバシア株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:和智 英樹、以下日本アバシア)と協業し、コールセンターシステム分野でCTI(Computer Telephony Integration)連携など豊富な実績をもつオラクルのカスタマーサービスを支援するクラウドサービス「Oracle Service Cloud」を活用し、コンタクトセンターで電話・メール・モバイル・チャットなどをシームレスに一元管理して運用できる次世代型オムニチャネル対応コンタクトシステム「ALL CLOUD CONTACT CENTER(オールクラウド・コンタクトセンター)」を、2017年2月から提供開始します。

### 1. 背景

昨今のコンタクトセンターでは、電話やメールといった顧客接点・チャネルごとにお客様からの問い合わせが独立していることから、各チャネル間のシームレスな連携がとれないことでさまざまな課題を抱えています。このようなコンタクトセンターでは、問い合わせ履歴を含めたオペレーター間の情報共有が不足し、お客様との直接のコミュニケーションへの影響のみならず、オペレーションの重複やコール数の増加といった問題が発生しています。

さらに近年はスマートフォンやWebの普及により、コンタクトセンターでも電話だけでなく、メールやチャットといった複数のチャネルを利用した問い合わせが増えはじめ、コンタクトセンター運用におけるオムニチャネル<sup>※</sup>対応の必要性が重視されています。

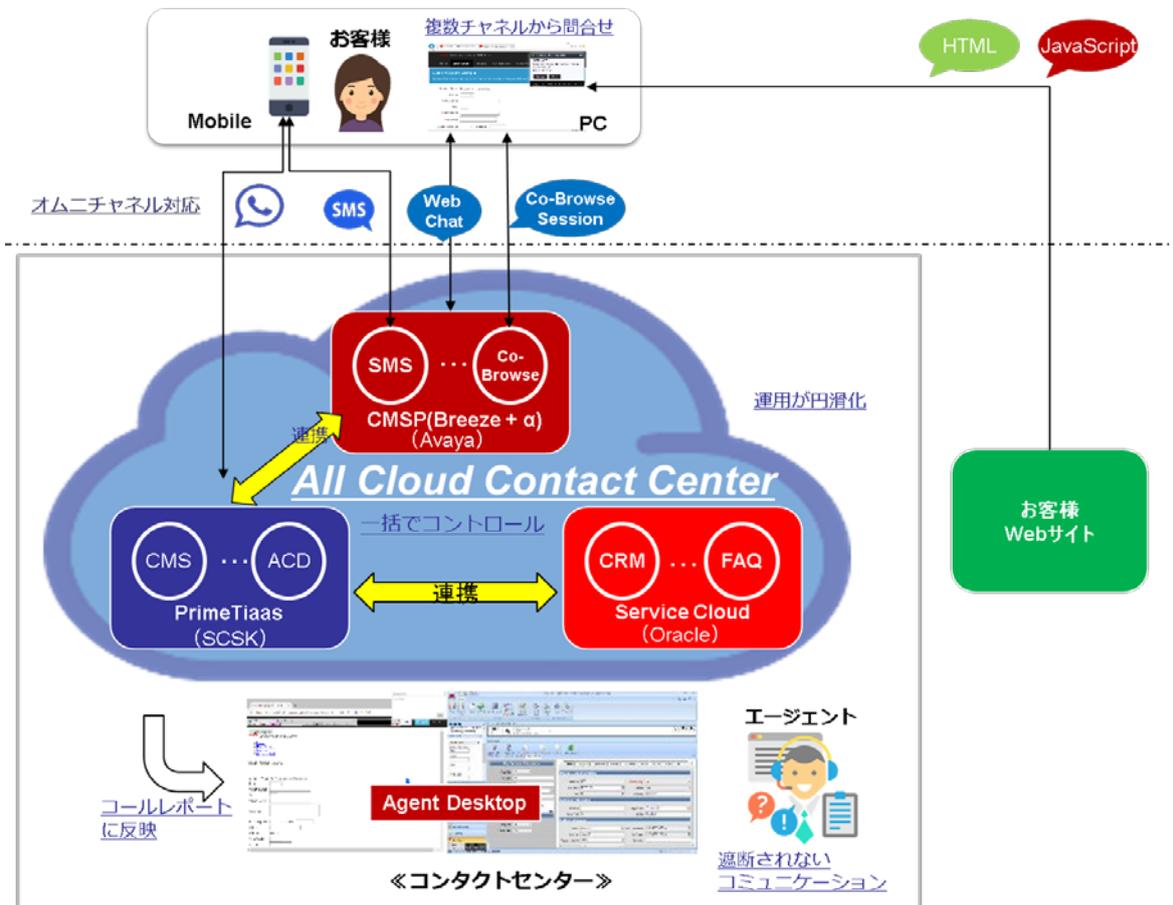
※オムニチャネル:全てのチャネルを連携させてお客様にアプローチする考え方、戦略

### 2. オムニチャネル対応コンタクトセンターシステム「ALL CLOUD CONTACT CENTER」の概要

SCSKは、オラクルのカスタマーサービスを支援するクラウドサービスである「Oracle Service Cloud(オラクルサービスクラウド)」、日本アバシアのオムニチャネル・コラボレーションアプリケーション開発&実行環境「Avaya Breeze(アバシア・ブリーズ)」と、SCSKのクラウド型コンタクトセンター基盤「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」を融合し、次世代型オムニチャネル対応コンタクトセンターシステムを実現しました。

電話・メール・モバイル・チャットといったコンタクトセンターの複数チャネルを統合することで、お客様からの問い合わせの一括管理が可能となります。お客様が複数のチャネルから問い合わせをした場合でも、コミュニケーションが遮られることなく円滑な運用が継続できます。また、センター運営に必要な稼働状況、対応レポートを一括管理できるため、業務の繁閑に応じたきめ細やかなオペレーターのコールコントロールが可能です。

## 《「ALL CLOUD CONTACT CENTER」概念図》



### 3. 特長

「PrimeTiaas」の従来の音声基盤を拡張し、「Avaya Breeze」を核としたオムニチャネルアプリケーション実行基盤「CMSP(Communication Management Service Platform)」を開発しました。

「CMSP」と「PrimeTiaas」が従来から持っているACDロジック(コールルーティングのロジック)が連携して、「Oracle Service Cloud」が持つメール、チャット機能や問い合わせ内容を一括でコントロールします。また、複数のチャネルからの問い合わせレポートをまとめてコールレポートに反映でき、一元管理が可能になります。

これにより、例えばスーパーバイザーが、電話チャネルで対応したオペレーターに、他チャネルから入った同じお客様の問い合わせ対応を適切に振り分けることも可能になります。

- ・「Oracle Service Cloud」との連携で、お客様はいつでも好きなチャネルを使って求める情報を入手可能
- ・お客様が複数のチャネルで問い合わせを行った場合でも、センターでは一貫した対応管理が可能
- ・電話・メール・モバイル・チャットなど、どのようなチャネルからでもコミュニケーションの遮断が起こらない対応が可能
- ・問い合わせを一元管理でき、顧客情報や問い合わせ履歴を共有することでオペレーターの対応スキルを標準化
- ・コールレポートに全てのチャネルからの情報が反映でき、オペレーターの配置、スキルコントロールが容易

本連携ソリューションにより実現したオムニチャネル対応コンタクトセンターシステムで、コールセンターの運用効率化と、顧客満足度の向上を図ります。

#### **4. 提供開始日**

2017年2月

#### **PrimeTiaas について**

短期間かつ低コストでコンタクトセンターを立ち上げられる、SCSKのオムニチャネル対応クラウドサービスです。クラウドの特長を活かしながら、オンプレミスのように柔軟なカスタマイズやシステム連携を実現し、お客様のコールセンター運用に適した課金体系(定額・従量)が選択可能です。

<http://www.scsk.jp/sp/primetiaas/index.html>

#### **「Oracle Service Cloud」について**

電話・メール・スマホなどのさまざまなチャネルからの問い合わせに対して、一貫性のある顧客サポート・顧客対応を可能にするクラウドサービスです。FAQ サイトで顧客の特性に合わせたナレッジを公開するなど、コンテンツの質を高めながら顧客に自己解決率を促すことで、問い合わせ件数の削減を行い、顧客満足度の向上とコスト削減を実現します。

<http://www.oracle.com/jp/applications/customer-experience/service/overview/index.html>

#### **Avaya Breeze について**

ビジネス・コミュニケーション向けアプリケーションの開発を大幅に簡素化する新しい技術プラットフォームで、同プラットフォームを使用することで、企業はデジタルトランスフォーメーション(DX)を実行する際に必要となる、モバイル化、顧客対応、クラウド移行に関するアプリケーションをより簡単に開発できるようになります。

<http://www.avaya.com/jp/product/avaya-breeze/>

#### **日本アバイアからのエンドースメント**

お客様からのコンタクトポイントが多岐にわたる中で複数のチャネルを利用されても一貫したサービスを提供できるALL CLOUD CONTACT CENTERは、これを利用されるコールセンターの運用効率化と顧客満足度の大幅な向上が見込める画期的なオムニチャネル対応クラウドサービスです。

SCSK、日本オラクルとの連携で本サービスが実現できたことをうれしく思います。より多くのお客様にご利用いただくべく3社で連携を深めてまいります。

日本アバイア株式会社

代表取締役社長

和智 英樹

## 日本オラクルからのエンドースメント

日本オラクルは、SCSKによるコンタクトセンターソリューションの拡充を歓迎いたします。

今回、コンタクトセンターシステムの導入と運営に豊富な実績を有するSCSKと、日本アパイアが提供するACDロジック(柔軟にコールの転送先を 変えること ができるコールルーティングのロジック)と、あらゆるチャネルからの問い合わせを一元管理し、サービス品質の均一化と業務の効率化を実現する「Oracle Service Cloud」を組み合わせることで、どのチャネルからの問い合わせであっても、お客様との一貫したコミュニケーションを継続できる次世代のコンタクトセンターの仕組みを提供できると確信しています。

日本オラクル株式会社  
執行役員  
クラウド・アプリケーション事業統括  
サービスクラウド事業本部長  
多田 直哉

## 本件に関するお問い合わせ先

### 【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

ソリューション事業部門 事業推進グループ 営業推進部 菅野

TEL:03-6772-9262

E-mail: solution-marketing.sp@scsk.jp

### 【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 牧野

TEL:03-5166-1150

※ Oracle と Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。本文書は情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。