

2020年7月1日  
SCSK株式会社

---

## 信頼と実績のあるコンタクトセンター向けクラウドサービス「PrimeTiaas」で 安価な「PrimeTiaas SharePack Basic」の提供を開始 ～月額1席1万円から 最短2週間でコンタクトセンター基盤をご提供～

---

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、手軽に使えるオールインワン・クラウドコンタクトセンター基盤「PrimeTiaas SharePack(プライムティアーズ シェアパック)」を2020年7月1日からサービス提供開始します。

### 1. 背景

昨今のコンタクトセンターにおいては、人材不足やコミュニケーションの多様化、および新型コロナウイルスの影響により、新しい働き方が求められています。テレワークの導入など新しい働き方の実現やビジネス変化への柔軟な対応を目的として、コンタクトセンターをクラウド化する傾向が高まっています。一方で信頼性やサービス品質、複雑な料金体系など、クラウド化にハードルを感じている企業も少なくありません。

そこでSCSKは、信頼と実績のあるコンタクトセンター向けクラウドサービス「PrimeTiaas」を低コスト、かつ、シンプルな料金体系で提供する「PrimeTiaas SharePack」のサービスを開始します。

新しい働き方を実現する基盤サービスの提供を通じて、SCSKが経営理念「夢ある未来を、共に創る」の実践のために策定したマテリアリティの1つである「いきいきと活躍できる社会の実現」に資するサービスです。

### 2. サービス概要

「PrimeTiaas」は、データセンター内に設置されたアパリア製 PBX をネットワーク経由で利用できるマルチチャネル対応クラウド型音声基盤サービスです。

「PrimeTiaas SharePack」は、コンタクトセンターの標準機能をパッケージ化したマルチテナント型のサービスです。2015年1月から提供開始しているプライベートクラウド型音声基盤サービス「PrimeTiaas Suite」と比較して、短期間かつ低コストでクラウドコンタクトセンター基盤を利用できます。

| サービス名                | ご提供方法                          | 価格                  |
|----------------------|--------------------------------|---------------------|
| PrimeTiaas Suite     | お客様要件に合わせて必要な機能やサービスを組み合わせてご提供 | 基本料金+ご利用機能のサービス料金   |
| PrimeTiaas SharePack | 標準的な機能をパッケージ化してご提供             | 1席1万円からの月額サブスクリプション |

「PrimeTiaas SharePack」は、3つのサービスパックの中から、お客様にお選びいただけます。

- ・Basic 「基本サービスパック」 2020年7月1日リリース
- ・Extended 「拡張サービスパック」 2020年10月リリース予定  
(Basicの基本機能に加え、マルチチャネル基盤を標準搭載)
- ・Special 「特別サービスパック」 2021年リリース予定(Basicの基本機能に加え、  
マルチチャネル基盤+音声認識を標準搭載)

### **3. 「PrimeTiaas SharePack」の特長**

#### (1) 低コスト、シンプルな料金体系

Basicは、月額10,000円(税別)／席で、コンタクトセンターの基本機能をご利用いただけます。席単価は固定金額でご提供するため、月額単価が積み上がることなく、安心してご利用いただけます。

#### (2) 短期間でコンタクトセンター基盤を構築

インターネット回線をご利用の場合、お申込み後、最短2週間でコンタクトセンター基盤をご提供します。PBXの設定は事前に定義しているライブラリ情報から必要なものを選択いただくことで、短期間での構築を可能にします。

#### (3) オールインワンのトータルサービス

コンタクトセンターの標準機能に加えて、電話機の提供やシステム運用など、コンタクトセンター基盤の運営に必要なサービスをオールインワンでご提供します。

#### (4) クラウドサービスの見える化

クラウドサービスの運用状況を月次で報告させていただきます。お客様ご自身で信頼性やサービス品質をご確認いただくことが可能です。

#### (5) 新しい働き方の実現

在宅勤務オプションのご利用により、ご自宅からPCソフトフォンを使ってコンタクトセンターの業務が可能になります。拠点でソフトフォンをご利用いただくことにより、固定電話に縛られないフリーアドレス対応、ソーシャルディスタンスの確保も可能になります。

### **4. 「PrimeTiaas SharePack Basic」提供機能**

(1) 基本機能 : 電話機、有線ヘッドセット、通話録音、PBX、簡易IVR、CMSレポート、CRM連携、サービスデスク、システム監視・保守

(2) オプション機能 : 在宅勤務、システム運用

※お客様には、電話回線、お客様拠点内のネットワークをご準備いただきます。

※2020年12月31日までにご契約いただいたお客様には、在宅勤務オプションを3ヶ月間無償提供します。

※(1)、(2)ともに別途、初期費用が掛かります。

## **5. 提供目標**

今後3年で、4,500席の提供を目指します。

### **SCSKのサステナビリティ経営**

SCSKグループは事業を通じた社会課題解決により、社会と共に持続的な成長を図る「サステナビリティ経営」を推進しています。社会が抱えるさまざまな課題の中で、特に重要と捉え、優先的に取り組む課題を7つのマテリアリティとして策定しており、本サービスは、「いきいきと活躍できる社会の実現」に資するサービスです。

- －新たな働き方の推進
- －従業員の安全性向上
- ・SCSKグループ、経営理念の実践となる7つのマテリアリティを策定

[https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428\\_2.html](https://www.scsk.jp/news/2020/press/management/20200428_2.html)

### **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

コンタクトセンターサービス事業本部

E-mail: [primetiaas-info@ml.scsk.jp](mailto:primetiaas-info@ml.scsk.jp)

URL: <https://www.scsk.jp/product/common/prmts/>

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 栗岡

TEL:03-5166-2169

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。