

2024年5月10日
SCSK株式会社

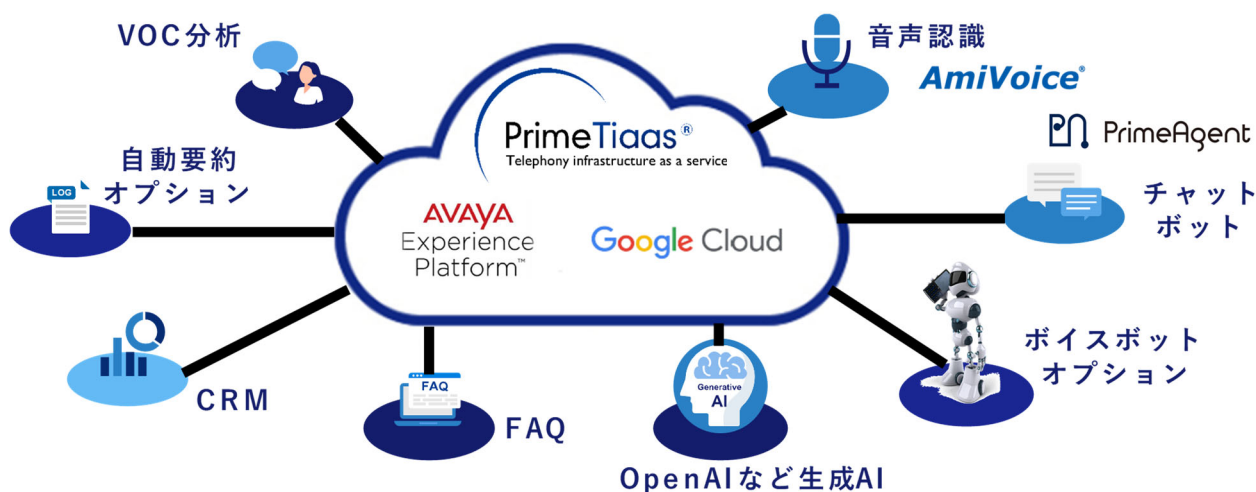
SCSK、「Avaya Experience Platform™」を活用し コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」にデジタルチャネルを追加

SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 執行役員 社長:當麻 隆昭、以下 SCSK)は、コンタクトセンターサービス「PrimeTiaas」に日本アバイア株式会社(以下 日本アバイア)が国内で提供を開始した「Avaya Experience Platform™パブリッククラウド」(以下 AXP)を採用しました。従来の電話音声の基盤サービスにチャットやメールなどのデジタルチャネルを連携するとともに、連携する各種サービスで生成 AI を活用できるサービスを 2024年 5 月より提供開始します。

1. 背景および概要

クラウド型のコンタクトセンターサービスは、コンタクトセンターを運営する機能をワンストップで提供する「オール・イン・ワン型」と、基本的なコンタクトセンター機能以外は専門ベンダーとの連携によって最新の機能を提供する「連携ハブ型」に大別しており、日本アバイアが連携ハブ型の AXP の提供を開始しました。

SCSKは、PrimeTiaas の導入により培ったコンタクトセンターサービスの知見をもとに、連携ハブ型の AXP を活用して従前からの課題である「音声チャネルとデジタルチャネルの統合」を図っていきます。第一弾として、AXP の連携ハブ型の強みを活かし、SCSKが提供する AI チャットサービス PrimeAgent と Google Cloud Contact Center AI(以下 CCAI)を介したデジタルチャネルの連携サービスを提供します。



デジタルチャネル・生成 AI 活用を見据えたコンタクトセンタークラウド型プラットフォームイメージ

2. SCSKが提供するサービスの特長

1) コンタクトセンターに必要な機能との連携容易性

AXP をコアとして、音声チャネルやチャット・メールのデジタルチャネルを容易に連携できます。また、お客様の各チャネルからのコンタクト情報を AXP の統合デスクトップで一括管理することで、各種レポートの一

元化、カスタマージャーニーの可視化を実現します。

2) 短期間でスモールスタート

数席からの音声チャンネル利用や AXP と標準連携している PrimeAgent を利用した、チャットやメールのデジタルチャンネルのみのサービス提供によるスモールスタートが可能です。

3) CCAI による対応品質向上

AXP が標準連携している CCAI を利用することで、お客様による自己解決率の向上や適切なオペレーターへの着信・対応により、顧客満足度向上につなげます。また、常に最新化される LLM(大規模言語モデル)を利用した生成 AI を CCAI 経由で活用することで、更なる対応品質の向上を実現します。

3. 今後の予定

SNS や Web 通話などのさまざまなチャンネルへの対応や、SCSKデータセンターとの閉域網接続、進化する生成 AI を活用したオペレーター支援など、コンタクトセンターの業務高度化を実現するサービスの拡充をすすめ、2026 年 3 月までに、30 社へのサービス提供を目指します。

日本アバイア株式会社様からのエンドースメント

この度、SCSK様は弊社の新たなクラウドサービスである Avaya Experience Platform™ パブリッククラウド(略称:AXP)のリリースと同時に従来からのクラウドコンタクトセンターサービスである PrimeTiaasへ AXP を採用したサービスの拡張を提供頂く事、心より歓迎致します。

SCSK様は、従来より Avaya Aura ベースのクラウドサービスを提供頂いており、AXP についても他社に先駆けてサービスへの組み込みを検討頂きました。SCSK様は投資対効果(ROI)に優れた音声認識、AI を活用したボット、チャットなど革新的な技術の採用に積極的であり、アバイアの戦略、ロードマップと同じ未来に向かうことができます。

今後もSCSK様とのパートナーシップをより強化し、様々なお客様の未来を共に描くソリューションの提供を目指して参ります。

日本アバイア株式会社 代表取締役社長 内山 知之

製品紹介ホームページ

PrimeTiaas:<https://www.scsk.jp/sp/primetiaas/>

PrimeAgent:<https://www.scsk.jp/sp/primeagent/>

Avaya Experience Platform™:<https://www.avaya.com/jp/products/experience-platform/>

Google Contact Center AI:<https://cloud.google.com/solutions/contact-center?hl=ja>

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グループ

クラウドサービス事業本部 コンタクトセンターサービス部

E-mail:ccs-sales@scsk.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

サステナビリティ推進・広報本部 広報部 須田

TEL:03-5166-1150

※ 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。