



2015年10月16日

報道関係各位

りらいあコミュニケーションズ株式会社  
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
インタラクティブ・インテリジェンス・インク

## りらいあコミュニケーションズ、コンタクトセンターシステムを刷新 業務プロセス自動化機能で BPO サービスを強化

りらいあコミュニケーションズ株式会社(代表取締役社長 中込純、本社:東京都渋谷区、以下:りらいあコミュニケーションズ、10月1日付で株式会社もしもしホットラインから商号変更)は、同社が展開するオペレーションセンター29拠点の内、11拠点 約2,000席のコンタクトセンターシステムを、インタラクティブ・インテリジェンス・インク(日本支社長:ポール・伊藤・リッチー、本社:東京都新宿区、以下:インタラクティブ・インテリジェンス)が提供する統合型コンタクトセンターソフトウェア Customer Interaction Center(以下:CIC)を採用し、伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:菊地哲、本社:東京都千代田区、略称:CTC)のシステムインテグレートにより刷新しました。

りらいあコミュニケーションズは、コールセンター業界のリーディングカンパニーとしてサービスを提供しており、コールセンター業務だけでなくバックオフィス事業などアウトソーシングビジネス全般へ事業領域を拡大しています。高度化するお客様のニーズや多様化する顧客接点に対応したサービスを提供し続けるため、戦略的に ICT 投資を進めており、その一貫としてコンタクトセンターシステム基盤の再構築を決定しました。

今回刷新したコンタクトセンターは、電話をチャネルとしたコールセンター機能に留まらず、マルチチャネル、マルチロケーション、マルチデバイスでサービス展開が可能なシステムです。システム基盤として採用された CIC は、構内交換機(PBX)、自動音声応答装置(IVR)、着信呼自動分配装置(ACD)、通話録音装置、CTIサーバ、統計システムなどコンタクトセンターに必要となるインタラクション処理と管理機能が全て入った統合型ソフトウェアであり、必要に応じた設定変更が都度自社で行え、新機能やサービス追加も一部の設定作業とライセンス追加で実施できる点が特長です。

主な機能は以下の通りです。

### <新コンタクトセンターの主な機能>

- マルチチャネル ACD 機能を用いることで、一つのシステムで電話、FAX、Eメール、チャットに入った情報をオペレータに適切に振り分けることができる。
- 一つのインターフェースで受付タスクの横断的なモニタリングができる。
- 日本初導入となる、プロセス最適化機能(IPA:Interaction Process Automation)を用い、オペレータの稼働状況をモニタリングし、対応可能なオペレータに業務を自動的に振り分けることができる。
- 業務プロセスを継続的に管理し、オペレータの稼働状況に応じて自動的に業務の優先順位づけを行う。

コンタクトセンターの主要設備は東日本と西日本にあるCTCデータセンターに配置し、全国11オペレーション拠点を専用回線で接続しました。仮想化インフラ構成でシステムの完全冗長化を低コストで実現しつつオペレーション拠点レベルでのBCP対策が可能になりました。

りらいあコミュニケーションズでは、CICのマルチチャネルACD機能とマルチスキルオペレーターを組み合わせることで、高効率なオペレーションサービスを提供することが可能になります。また、CICのプロセス自動化機能を導入することにより、コンタクトセンターオペレーションで培ったノウハウをBPOサービスにも活用することが可能になり、制御されたオペレーションを実現します。どこでも、どんなデバイスからでもアクセスできるコンタクトセンターを準備することでお客様の満足度向上に努めるとともに、BPOサービスを強化します。

CTCはこれまで、製造業やサービス業など多くの企業向けに大規模なコンタクトセンターを構築してきた実績があります。今後も、最先端の技術を駆使して、お客様のご要望にきめ細かくお応えする様々なITソリューションやサービスを提供していきます。

#### ■りらいあコミュニケーションズについて

1987年設立の大手BPO(Business Process Outsourcing)サービス会社です。全国29ヶ所にオペレーションセンターを配置し、グループ全体で2万人を超えるスタッフがコンタクトセンター、バックオフィス、対面営業支援などの顧客接点周辺のBPOサービスに従事し、国内主要企業向けにサービスを提供しています。東証1部上場(証券コード:4708)。本年10月1日に、株式会社ももしもホットラインから商号変更。

#### ■伊藤忠テクノソリューションズ株式会社について

伊藤忠テクノソリューションズ(略称CTC)は、情報通信、金融、流通分野や、フロント系基幹システムの開発、オープン系システムの基盤構築、さらにデータセンター事業など特定の業種、業務に強みを持ち、ITライフサイクルを支えるユニークで総合力を兼ね備えたソリューションプロバイダです。クラウドやビッグデータ等、最新技術に精通したテクノロジー・リーディング・カンパニーとして、コンサルティングから設計、構築、運用・保守サポートに至るトータルサービスを提供します。

#### ■インタラクティブ・インテリジェンスについて

インタラクティブ・インテリジェンス・インク(NASDAQ:ININ)は、コミュニケーション、コラボレーション、そして顧客エンゲージメントのためのソフトウェア/サービスをグローバルに提供する企業です。業界で最も歴史のある当社は設立21年を誇り、22の特許と6000以上の顧客への導入実績を有し、その上で投資に対する利益を迅速に提供し、堅牢な信頼性とセキュリティを備えています。新興企業による実績のないソリューションやレガシーベンダーの提供する柔軟性の低いソリューションに変わるサービスを、大規模組織に対しても提供しています。当社はSoftware Magazineの「トップ500グローバルソフトウェア/サービスサプライヤー」に14年連続で選出されています。また、Frost & Sullivanの最優秀企業賞に5年連続、Mashableの「2014年働きがいのある企業ランキング」の7社にも選出されています。インディアナポリスに本社を置き、グローバルでの従業員数は2,000名以上です。詳しくは、<http://www.inin.com/jp/pages/default.aspx>をご覧ください。

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<本件に関するお問い合わせ先>  
りらいあコミュニケーションズ株式会社  
広報・IR室 担当:岩本、宮坂  
03-5351-7200(代表)

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社  
広報部 担当:市岡  
TEL:03-6203-4100/E-mail:press@ctc-g.co.jp

インタラクティブ・インテリジェンス・インク  
マーケティング部 担当:田村  
TEL:03-5989-1300/E-mail:info.japan@inin.com