

2019年11月11日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン  
(JASDAQ コード: 3842)

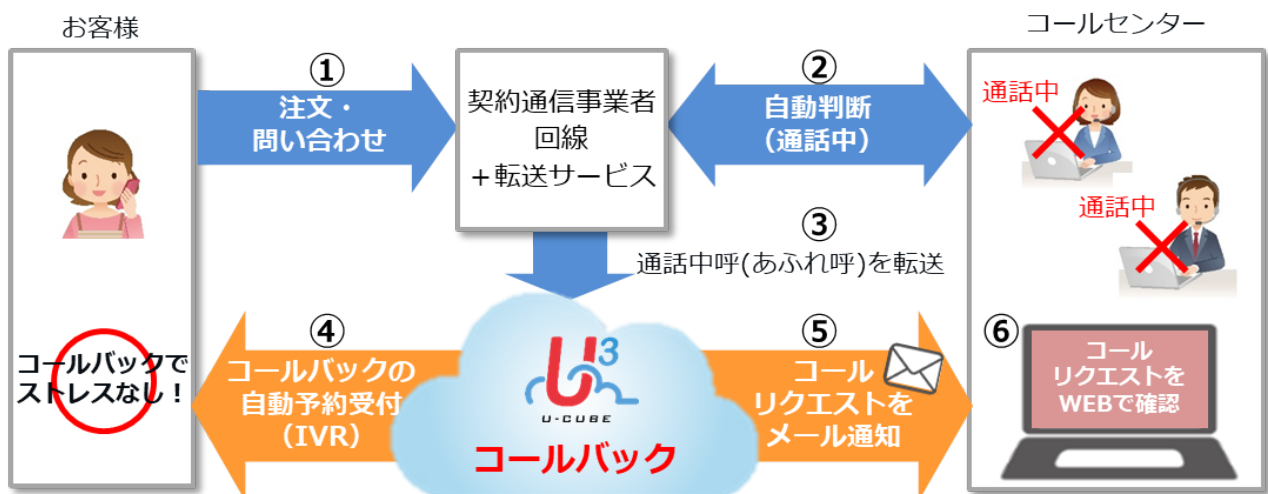
## ネクストジェン、お客様への折り返し電話を自動で受け付ける あふれ呼対応サービス「U<sup>3</sup> コールバック」の提供開始 ～最短5日で提供可能～

株式会社ネクストジェン(本社: 東京都港区、代表取締役 執行役員 社長: 大西 新二、以下「ネクストジェン」という。)は、コールセンターでの「あふれ呼(こ)」に対応できるサービス「U<sup>3</sup> (ユーキューブ) コールバック」の提供を12月に開始予定であることを発表いたします。

あふれ呼とは、コールセンターなどにオペレーターや担当者の数を上回る電話が同時にかかり、対応できない状態となることを指します。電話口で長時間待たされる、何度かけても電話が繋がらないといった状況は、お客様にとって大きな不満となり、コールセンターを設置する企業においても、機会損失や取引の減少、企業イメージなどの低下につながる大きな課題の1つとされ、あふれ呼対応のニーズは高まっています。

ネクストジェンは、あふれ呼が発生した際に、AIによる自動応答でオペレーターからの折り返しの電話(コールバック)をお客様へご案内し受付までを行うサービス「U<sup>3</sup> コールバック」の提供を開始いたします。本サービスは、子会社・LignAppsのCPaaS「NA!LE」を活用したもので、ネクストジェンのSaaSブランド『U<sup>3</sup> (ユーキューブ)』サービスとして、お申込みから最短5営業日での提供が可能です。

### ■ U<sup>3</sup> コールバック利用イメージ



※契約中の電話回線にて、通話中転送サービスにご加入いただく必要があります。

### ■ U<sup>3</sup> コールバックの特長

- 短納期 : お申込みから最短 5 営業日で利用可能
- 安心価格 : 利用は従量課金制
- テキスト to スピーチ対応 : 設定画面から音声ガイダンスの内容変更が可能
- カスタマイズ可能 : コールシナリオをお客様自身で自由に設定可能  
(より便利なカスタマイズも今後対応予定)
- 多機能な管理画面 : 通話記録や通話録音、お知らせメール、統計など様々な機能でサポート

製品ページ : <https://www.nextgen.co.jp/solution/enterprise/cat185/2019111101.html>

### ■ サービスの提供について

提供開始時期 : 2019 年 12 月を予定

利用料金 : 従量課金制 (詳細はお問い合わせください。)

### ■ 今後の展望

クラウド PBX や通話録音製品など既存の自社製品との連携が可能である点を活かし、あふれ呼対応だけでなく、コールセンター向けトータルソリューションの提供につなげていくことを視野に入れています。

また、今後は更に NA!LE の活用を進め、市場ニーズにいち早く対応できる体制を整えてまいります。

### 【株式会社ネクストジェンについて】

当社は創業以来、音声ソリューションの草分けとして、通信事業者のシステムを支えてまいりました。通信事業者の大規模ネットワーク及び一般企業・官公庁向けに利用される通信システムのライセンス販売、SI、また IoT を含む MVNO 事業やクラウド PBX、通話録音、音声認識、AI、IP 無線ソリューション、監視・セキュリティ製品等を取り揃え、広範囲にわたるソリューションを展開しております。

また、こうしたソリューションサービスに対し、通信事業者及び一般企業・官公庁向けに全国 24 時間・365 日対応の保守サポート業務も提供しております。

公式 Web サイト : <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ : <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

---

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン 事業企画部 ビジネスパートナー推進・広報グループ

Tel : 03-5793-3230

お問い合わせフォーム : <https://www.nextgen.co.jp/contact/form/1>