

2021年5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)
株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト

CPaaS 基盤を活用したコロナ禍における電話対応ソリューションの提供について

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）と株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：岸本 照之）は、CPaaS※1 基盤を活用した電話対応ソリューションの提供を開始します。

両社は、ネクストジェンのグループ会社が提供する CPaaS 基盤『pluscomm』とNTTネオメイトの営業活動から得る市場ニーズを組み合わせ、音声通信と Web サービスを融合したソリューションを共同で企画・開発。コロナ禍におけるテレワーク時の受電支援や、コンタクトセンターにおける『あふれ呼』※2 フォロー、自治体や保健所へのコロナウイルス感染対応電話支援システムなどを両社で提供していきます。

※1 CPaaS とは

「Communications Platform as a Service」の略。「通信機能を API で接続するクラウドサービス」を指し、音声通話や SMS、音声・映像による会議システム、通話録音・音声認識や IVR（自動音声応答）など、通信に関わるサービスやバックオフィスで利用されているシステムの間を、API（Application Programming Interface）を利用して接続することができる技術を用いたサービスです。

※2 あふれ呼とは

コンタクトセンターへ電話が集中し、電話回線数を上回ってコールがあった場合に発生する「つながらないコール」（あふれた呼）。または、オペレーターが対応できないコールを「あふれ呼」といいます。

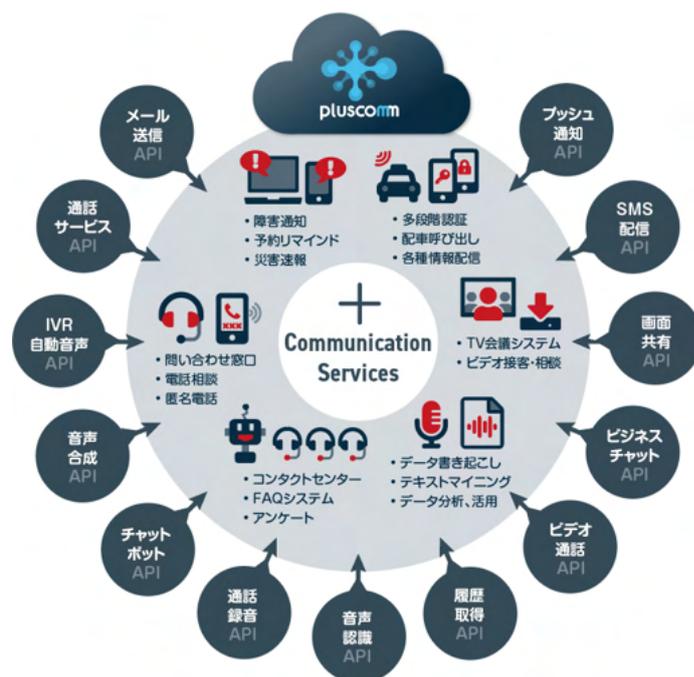
■背景

新型コロナウイルスの感染拡大により、デジタル技術の活用やテレワークの推進が奨励される中、多くの企業ではオフィス、コンタクトセンターなどにおける事業継続と社員の安全確保を両立する業務変革への対応に苦慮しており、システム基盤の再構築といった課題が浮き彫りになっています。このような課題の解決に向け、様々なソリューションの提供を開始します。

■CPaaS 基盤『pluscomm』概要

株式会社ネクストジェンのグループ会社であるアクロスウェイ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：野中 昭男）が提供するクラウド向け API プラットフォーム。音声チャネルにリアルタイムコミュニケーション機能などを簡単に融合することが可能です。これによりコンタクトセンターなどにおける音声電話の発信・録音に加え、IVR（自動音声応答）やビデオチャット、SMS 送信や、資料共有、映像を介したミーティングなどにも活用が可能です。

『pluscomm』は、ネクストジェンが通信キャリア向けビジネスで長年培ってきたキャリアグレードの通信ソフトウェア構築および相互接続のノウハウや、海外では既に広く認知・活用されている複数の CPaaS 事業者との連携がベースにあるという強みを活かし、アイデア次第であらゆる課題を解決に導きます。



『pluscomm』イメージ

■提供ソリューション例

1. テレワークでの電話業務を支援『テレワーク Call.app』

オフィスの電話を家にいながら受電・発信できるサービス

- ・ オフィスに着信した電話を個人のスマートフォン・携帯電話や家の電話で応答できます。
- ・ 応答できなかった場合も、コールバックリストに着信履歴と録音が残るため、担当者が折り返し発信できます。
- ・ 通話料金は会社負担となるため、社員個人への負担はかかりません。また、社員の電話番号がお客様に知られることがないため、社用携帯を持っていない場合でも安心です。

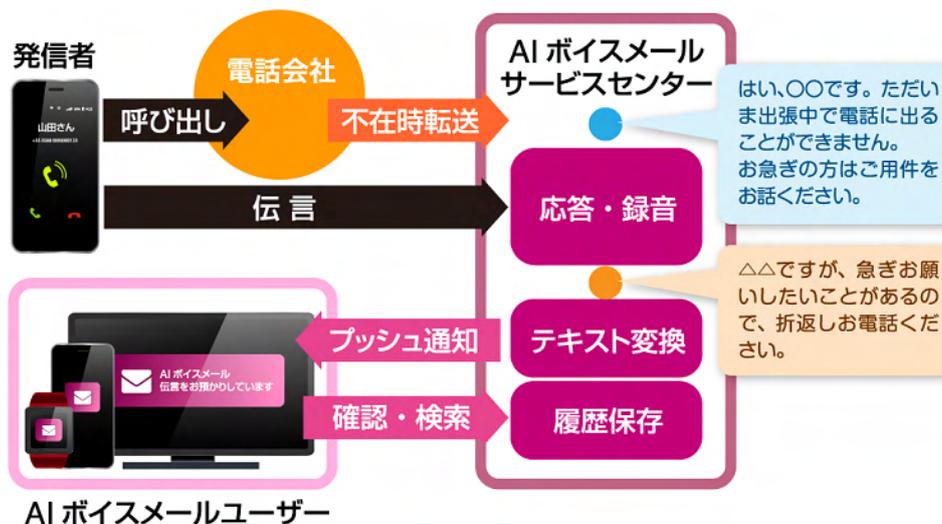


『テレワーク Call.app』運用イメージ

2. 留守録を文字で確認『AI ボイスメール』

留守番電話を『音声』だけでなく、『文字』でも確認できるサービス

- ・ お客様からの伝言メッセージがテキスト化され、SMS、メールなどで確認ができます。
- ・ スマートフォンなどへプッシュ通知でお知らせすることも可能です。



『AI ボイスメール』運用イメージ

3. 機会損失を防ぐ『あふれ呼対策.app』

コンタクトセンターなどでの『あふれ呼』をフォローするコールバック管理サービス

- お客様からのコールを受け取れない場合、音声ガイダンス（IVR）でコールバック依頼を受け付けます。
- 録音機能やガイダンス生成、お知らせメールを標準機能として具備しており、SMS 送信に加え、レポート機能も充実しているため、コールバック状況をリアルタイムに把握できます。

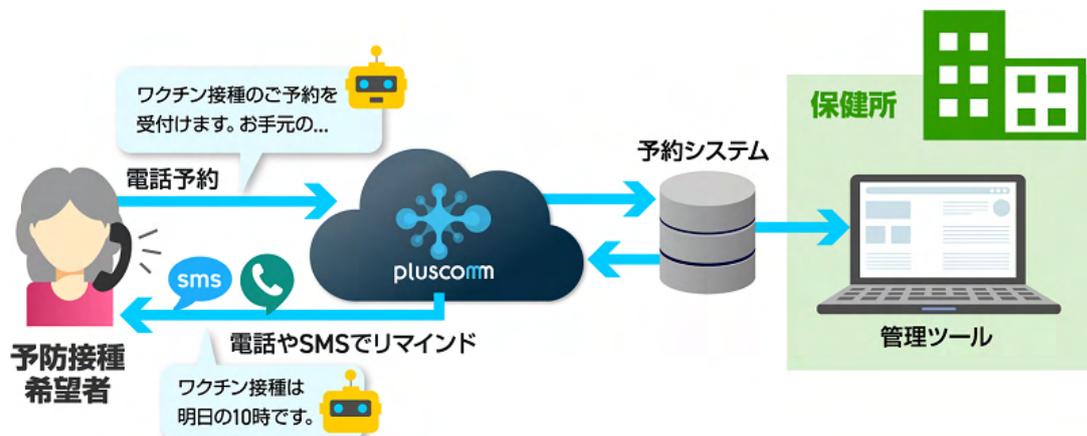


『あふれ呼対策.app』運用イメージ

4. 『ワクチン接種自動予約支援システム』

ワクチン接種希望者からの入電に対し、自動音声を利用したガイダンスが予約を受け付けるシステム

- インターネットでの予約が苦手な方でも電話で予約ができます。
- 既存の Web 予約システムに、電話受付を簡単に追加できます。
- ワクチン接種前日や当日に接種会場へ行く時間を連絡することも可能です。

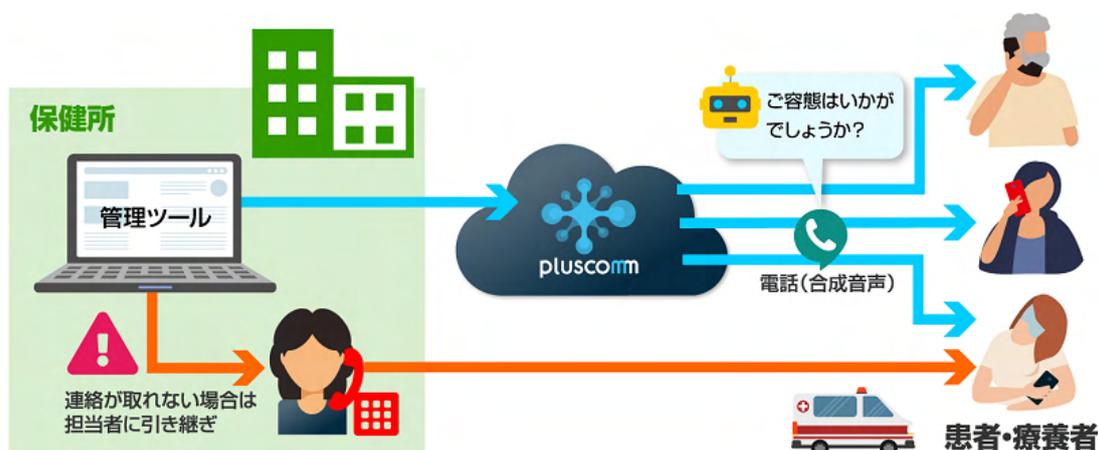


ワクチン接種自動予約支援システム 運用イメージ

5. 『感染症患者安否確認支援システム』

新型コロナウイルス感染症患者に自動で電話やショートメッセージを発信し、安否確認や状況確認のための問診を行うシステム

- 電話に出ない場合やプッシュボタン入力がない場合には、繰り返し発信したり、アラートを発報したりします。
- 安否確認や問診結果の確認、報告用レポート作成、軽症患者の経過観察など、人が行う必要のない作業を自動化することで負担を軽減できます。



感染症患者安否確認支援システム 運用イメージ

■今後の展開

引き続き両社の連携を強化し、お客様が抱える課題の解決に向けて新たな価値あるサービスを開発・提供するため、今後も尽力してまいります。

【株式会社エヌ・ティ・ティ ネオメイトについて】

所在地：大阪府大阪市都島区東野田町四丁目 15 番 82 号

代表者：代表取締役社長 岸本 照之

事業内容：

- NTT西日本の情報流通基幹ネットワークのメンテナンス、オペレーション
- 自治体、企業等ネットワークの24時間365日メンテナンス、オペレーション
- IT環境に関わる企画、開発、販売、カスタマーサポート
- ソフトウェアの開発、販売、保守及びコンサルティング
- 電気通信に関する事業
- 電気通信、コンピューター等の各種研修の企画、実施 等

設立：2001年10月31日（2002年5月1日営業開始）

資本金：1億円

URL：<https://www.ntt-neo.com/>

【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 営業戦略推進部

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