

2023年10月17日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(東証グロース コード: 3842)



社団法人の電話システムを高度化・ネクストジェンと都築電気グループ企業のコラボレーション
～ 音声コミュニケーションサービスの連携による本格的コールセンター構築 ～

電話システムを高度化

音声コミュニケーションサービスの
連携による本格的コールセンター構築



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）は、一般社団法人 建設技能人材機構（東京都港区、理事長 三野輪 賢二、以下「JAC」という。）において、既存の電話システムと、当社のオムニチャネルコミュニケーションサービス、都築電気株式会社のグループ企業である株式会社コムデザイン（本社:東京都千代田区、代表取締役社長 寺尾 憲二）のクラウド型CTIを連携したコールセンターソリューションを導入いたしました。

当社は先般発足したCPaaSマーケットプレイス『 [NextGen CaMP](#)（ネクストジェンキャンプ） 』において、当社およびパートナー企業間での協業を推進し、サービスの創出や高付加価値化を目指しています。

本件はその取り組みにおいて実現したものであり、都築電気グループ企業とのコラボレーションによる初の導入事例となります。

■ 背景

JACは昨年より当社の通話分類ソリューションを導入し、通話内容の可視化によるお客様対応品質の向上と業務効率化に取り組んできました。

その取り組みをさらに充実させるため、JACでは本格的なコールセンター運営を検討しており、既存の電話システムを活かせることなどからこのたびのソリューション導入に至りました。

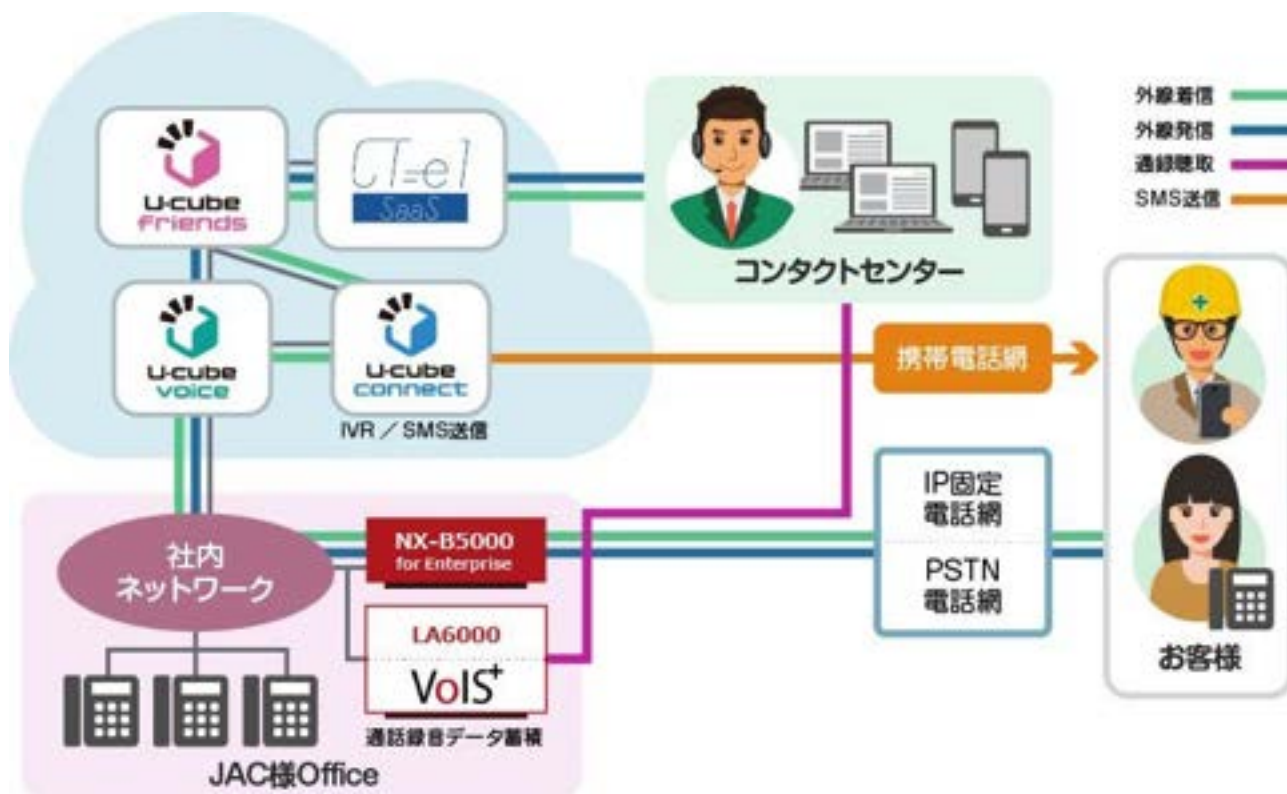
概要としては、相互接続サービス『 [U-cube friends](#) 』により以下のサービスのシームレスな連携を実現しています。

- 既存の電話システム（クラウドPBX）『 [U-cube voice](#) 』
- IVR・SMS送信機能を備えたオムニチャネルコミュニケーションサービス『 [U-cube connect](#) 』
- クラウド型CTI「 [CT-e1](#) 」

これにより、簡易なお問い合わせに対しては、受付からSMS送信での情報提供までが自動で行えるようにな

り、スーパーバイザーによるモニタリングや対応履歴の管理・共有も高度化され、一層の顧客対応品質向上、業務効率化が目指せる状況となりました。

< ソリューション構成イメージ >



■ 当社サービスの強み

- 豊富なサービスラインナップ
 - クラウドPBX、IVRやSMS配信、音声認識サービスなどあらゆるニーズに対応
- 相互接続サービスの提供
 - 異なるサービス間の連携が可能
 - 既存サービスの機能補完・拡充にも活用可能

■ 今後の展開

今後もパートナー企業との連携を拡大・強化しお客様のニーズに対応していくと共に、コミュニケーションサービスのフルクラウド化など、事業継続性の観点からも訴求できるソリューションをご提案・展開していく予定です。

【一般社団法人 建設技能人材機構（JAC）について】

JAC（一般社団法人 建設技能人材機構）は、慢性的な人材不足を抱える日本の建設業界に、現場を支える技能者となる特定技能外国人の適正かつ円滑な受入れ、育成等を行うために平成31年4月に設立された組織です。

主に技能評価試験の実施、国土交通省の外国人就労管理システムのヘルプデスク業務、各専門職種団体による外国人向けの研修/講習実施の支援、職業紹介、制度説明会、さらには特定技能外国人を対象とした無料日本語講座を行っています。

公式サイト：<https://jac-skill.or.jp/>

【コムデザインについて】

コムデザインは、2000年に創業。2008年からクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデルにより、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。近年はCCP※として、“会話”そのものをデータ化して扱う、音声認識や会話解析などのコールセンターDXソリューションとの連携を促進し、コールセンターの新たな価値創造をサポートしております。

※CCP (Converged Communication Platform) とは

「CCP」とはカスタマーとコミュニケーターの“会話”を利用するコールセンターDXソリューションの仕様にあわせて、「音声データ」または「テキストデータ」を柔軟且つ手軽に連携することが可能なコールセンタープラットフォームコンセプトです。

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、クラウド PBX、音声認識&AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP 無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供と、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断およびそれらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

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 事業企画開発部 プロモーショングループ

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