

2018年10月2日

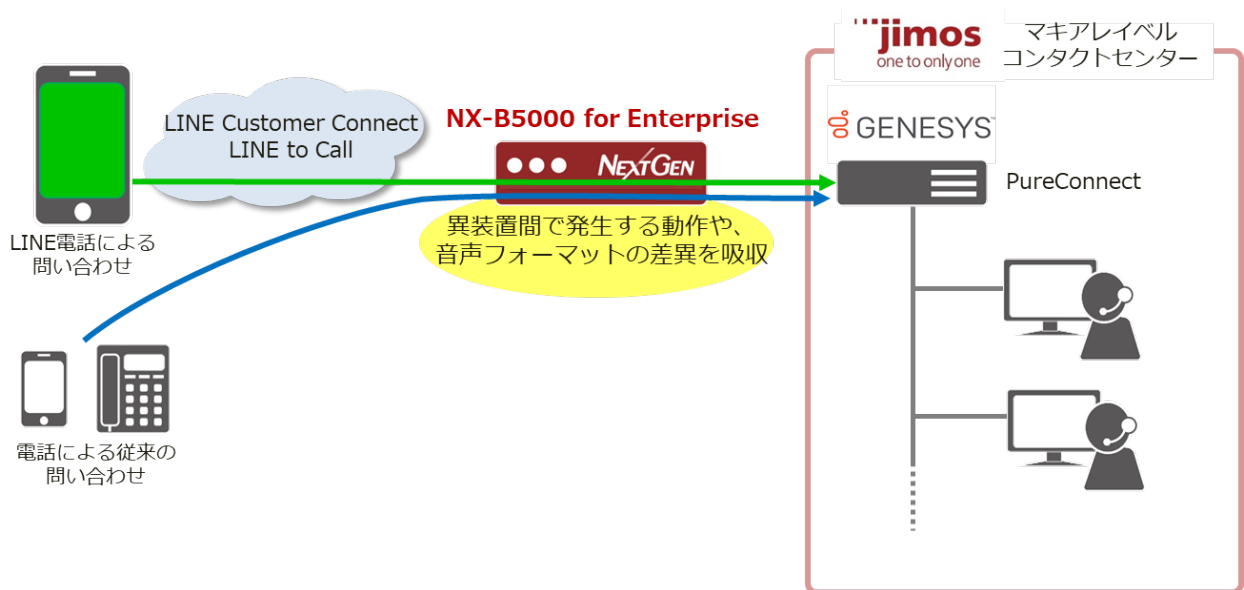
報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(JASDAQ コード: 3842)

ネクストジェン、LINE カスタマーコネクト接続 SBC として 株式会社 JIMOS 様に NX-B5000 for Enterprise を導入

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、株式会社 JIMOS(本社:福岡県福岡市、代表取締役社長 小林 貴之、以下「JIMOS」という。)の運営するマキアレイベルコンタクトセンターに、ジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:細井洋一、以下「Genesys」という。)のコンタクトセンター・ソリューション Genesys PureConnect と LINE 株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛、以下「LINE」という。)の LINE カスタマーコネクトの LINE to Call を連携させる接続用 SBC として、NX-B5000 for Enterprise を導入致しました。

Genesys のソリューションと LINE to Call の接続における商用案件としては業界初の導入事例となります。



■NX-B5000 for Enterprise 導入の背景

JIMOS では化粧品通販を展開するマキアレイベルのコンタクトセンターにて、Genesys PureConnect を利用した電話による顧客対応を行ってまいりましたが、昨今消費者が電話以上に LINE というコミュニケーションツールを利用する機会が多くなったことに鑑み、顧客サービスのオムニチャネル化として、Genesys PureConnect による顧客対応に、LINE カスタマーコネクトを活用した LINE 電話 (LINE to Call) およびチャット (Manual Reply) を組み合わせたサポートサービスの追加導入を目指しておりました。

LINE 電話 (LINE to Call) は、これまでコンタクトセンターで大きな課題となっていた、フリーダイヤル等通話料金の着信者払いサービスの提供による通信コスト負担の問題を解決するものとしてコスト削減の観点、およ

びLINEの利用による顧客満足度を上げる観点から導入検討していましたが、Genesys PureConnect との連携にはシステム間の動作や音声フォーマットの差分を吸収するためのSBC（VoIPゲートウェイ装置）の設置が必要でした。

ネクストジェンのSBC「NX-B5000 for Enterprise」は、すでにPureConnectを含めたGenesys製品との連携を果たしており、Genesysのテクノロジーパートナーとしても認定されていることから、このたびのLINE to Callとの連携を実現する接続用SBCとして導入される運びとなりました。

■NX-B5000 for Enterpriseの特長

ネクストジェンは、NX-B5000 for Enterpriseを主にIP回線の直収ゲートウェイ装置としてエンタープライズ向けに販売してまいりましたが、今回従来のIP回線の接続という用途のみならず、LINE to Callとの接続という新たな接続用途が可能となりました。

NX-B5000 for EnterpriseはGenesysのソリューションをはじめとしたコンタクトセンター・ソリューションは勿論、他社製の国内PBXとも接続可能であり、豊富な実績をもっております。

また下記の通信事業者提供サービスとの接続認定を得ております。

- ・エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社/Arcstar IP Voice
- ・東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社/ひかり電話オフィスA（エース）
- ・KDDI株式会社/KDDI 光ダイレクト
- ・株式会社NTTドコモ/オフィスリンク

以上の通り、NX-B5000 for Enterpriseは接続性の高いSBCではありますが、最小構成で45万円（税別）からと、リーズナブルな価格によるご提供が可能となっております。

■今後の展開

ネクストジェンはLINE to Callの接続のためのNX-B5000 for Enterpriseの販売について、今後3年間で1億円の売上を目指します。

【株式会社JIMOSについて】

商号：株式会社JIMOS

代表者：代表取締役社長 小林 貴之

福岡本社：福岡市博多区冷泉町2番1号 博多祇園M-SQUARE 7F

東京本社：東京都新宿区西新宿2丁目6番1号 新宿住友ビル 20F

事業内容：通販事業(化粧品・健康食品・日用雑貨他)卸売事業・通販支援事業

URL：<https://www.jimos.co.jp/>

【ジェネシス・ジャパン株式会社について】

ジェネシスは毎年250億件以上発生する世界最高クラスの顧客体験を支え、全活動の中心に顧客を据えながら、顧客エンゲージメントの向上が優れた業績をもたらすという理念を掲げています。世界100カ国11,000社以上が信頼する業界トップのCXプラットフォームによって、導入企業はオムニチャネル・カスタマージャーニーを編成し、永続的な顧客関係を構築しています。ジェネシスは業界アナリストから、革新性と先進性によって、クラウドとオンプレミス両方の顧客エンゲージメント・ソリューションのリーダーとして唯一認定されています。

【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>