



2015年3月17日

Press Release

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社

コンタクトセンタービジネス拡大へ 台湾シェア No.1 ソリューションベンダーオクトン社と パートナー契約締結

～大規模、中規模コンタクトセンターソリューション市場に本格参入～

楽天グループの通信会社であるフュージョン・コミュニケーションズ株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 池口 正剛、以下、フュージョン)は、台湾オクトン社の日本法人であるオクトンジャパン株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役 園山 育也、以下、オクトン社)と、ソフトウェア販売パートナー契約を締結しました。

2015年5月より、フュージョンはオクトン社の高機能コンタクトセンターシステム「MMCC(マルチメディアコンタクトセンター)ソリューション(以下、MMCC)」の販売を開始します。

台湾でシェア NO.1 コンタクトセンターシステム「MMCC」

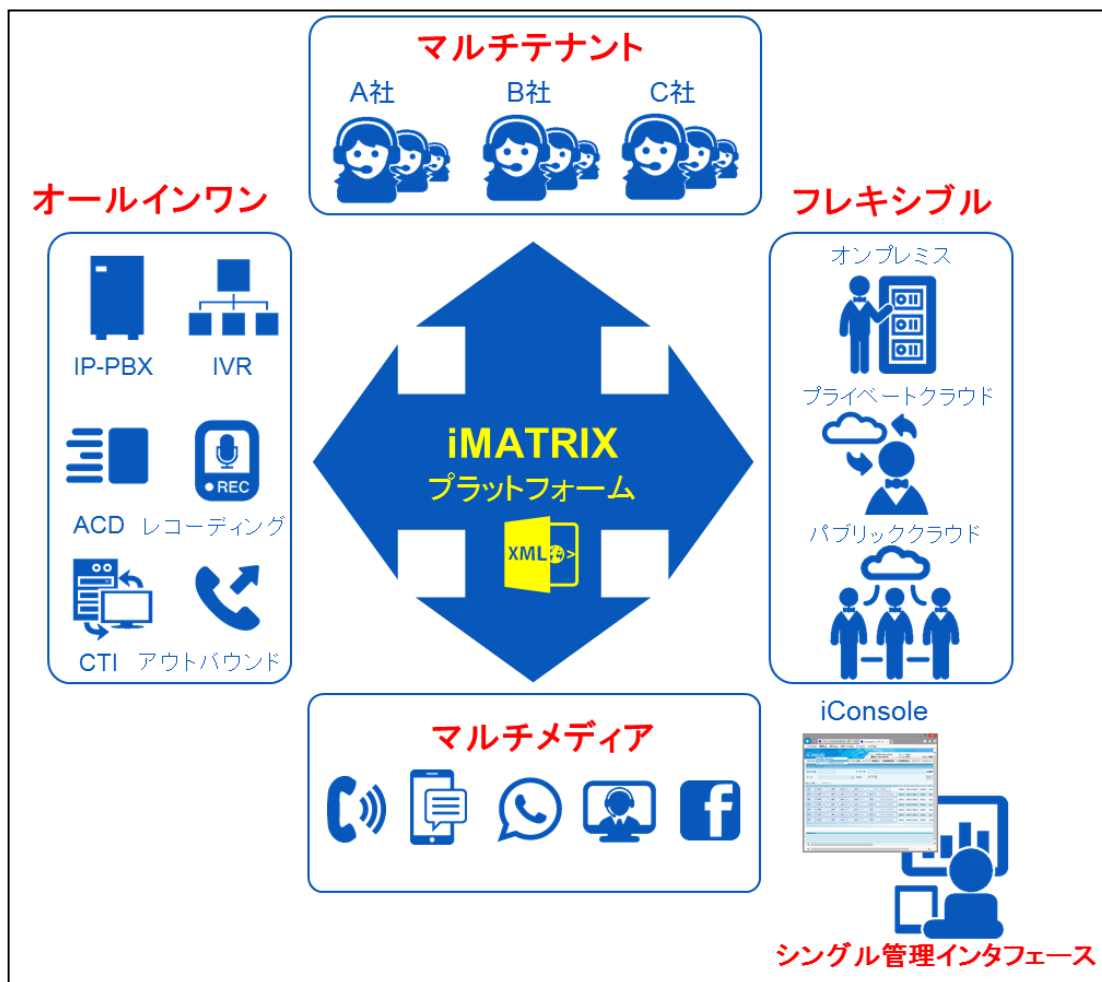
MMCCは、台湾で、金融、通信、運輸業界を中心に席数ベースで40%以上(※1)を誇る、シェア NO.1 の統合コンタクトセンターシステムです。

MMCCは、オクトン社が独自開発したコアアーキテクチャ「iMATRIX(アイマトリックス)」をベースに、CTI(※2)、IVR(※3)、マルチメディア等の各機能をモジュールとして提供し、モジュール単位の冗長化や拡張性に優れています。また、マルチテナント(リソース共有設計)、マルチアカウント(設定権限の階層化)に対応。オンプレミスに加え、プライベート/パブリックのクラウドなど、さまざまな環境での効率的なシステム運用を可能にします。

MMCCは、米系大手メーカーのPBXシステムとの連携や統合もサポートしており、既存の投資を無駄にすることなくMMCCモジュールを追加することができます。例えば、Facebook、Twitter等の新たなメディアと電話など既存メディアとの統合も可能にします。

さらに、コアアーキテクチャを含め、ほぼすべてのモジュールをオクトン社が独自技術により開発しており、CRMや基幹システム連携等、導入企業の要件に合わせた、柔軟なシステムインテグレーションを容易に実現します。

■MMCCソリューション システムイメージ図



多様化するコンタクトセンターニーズへ対応可能に

フュージョンは2012年よりパブリッククラウド型コンタクトセンターシステム「FUSION Connect (以下、コネクト)」を展開しています。コネクトは現在、インハウスコンタクトセンターを中心に、累計500社を超える企業に導入をいただいています。

コネクトで培った技術・ノウハウを活かし、ますます多様化するコンタクトセンターのシステム要件に対応するため、今回、オクトン社とのパートナー契約を締結しました。MMCCは、コネクトの上位版として、大規模・中規模コンタクトセンター、テレマーケティング・エージェンシー(アウトソーサー)やサービスプロバイダーのビジネスプラットフォーム需要など、幅広いコンタクト業務に対して有益なソリューションになると確信しています。

フュージョンは、「日本の通信環境をドラスティックに変える」という創業当初の考えの下、今後もユーザーベネフィットを徹底的に追求したサービスを提供していきます。

※1 Octon Inc. 独自調査に基づく。

※2 Computer Telephony Integration（電話やFAX等をコンピューターに統合させたシステム）

※3 Interactive Voice Response（自動音声応答システム）

【サービスサイト】

<http://www.fusioncom.co.jp/houjin/solution/octon/>

【フュージョン・コミュニケーションズ株式会社について】

「Everything Over IP」の実現をコンセプトとして、固定通信（マイライン）、IP 電話、モバイル（楽天モバイル）、インターネット接続サービスを提供する楽天グループの通信事業会社です。IP プラットフォーム上での音声やデータ、コンテンツやアプリケーションなどの新たな可能性を創出すべく、更なる事業展開、拡大を目指します。詳細は <http://www.fusioncom.co.jp/> をご覧ください。

【オクトンジャパン株式会社について】

オクトンジャパン株式会社は、オクトン・インクの日本法人です。オクトン・インクは、企業向け通信及びコンタクトセンター向けのソフトウェアとサービスを提供するソフトウェア会社です。マルチテナント、マルチメディアに対応したオールインワン、IP ベースのソリューションスイートを提供しています。

【リリースに関するお問い合わせ】

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社 経営企画部 吉賀、溝口

Eメール: pr@fusioncom.co.jp TEL: 050-5518-8355

※本リリース中に記載の会社名、商品名、ロゴは、それぞれ所有する各社に帰属します。

※報道発表資料に記載された情報は、発表日現在のものです。仕様、サービス内容、お問い合わせ先などの内容は予告なしに変更されることがあります。