



2015 年 7 月 29 日

Press Release

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社

## 大・中規模コンタクトセンター向けシステム 「FUSION Multimedia Contact Center」の提供開始

楽天グループの通信サービス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、代表取締役会長: 平井 康文、以下、「フュージョン」)は、大・中規模のコンタクトセンター向けシステム「FUSION Multimedia Contact Center (フュージョン マルチメディア コンタクトセンター、以下、「FMCC」)」を、本日より提供します。

「FMCC」は、独自のコアアーキテクチャ「iMATRIX(アイマトリックス)」をベースに、IP-PBX(注 1)、IVR(注 2)、CTI(注 3)、ACD(注 4)、通話録音のほか、エージェントマップ(注 5)、電話営業、ソーシャルメディアやチャットなどのマルチメディア連携など、各機能をモジュール化したコンタクトセンターシステムです。モジュール化することで、機能単位でのサーバの増強が可能です。さらに、グレースフル・シャットダウン(注 6)の実装など、メンテナンス時の影響を最小限に抑え、安定したシステム運用を実現します。また、マルチテナント(注 7)、マルチアカウント(注 8)にも対応しており、クラウド、オンプレミス、ハイブリッドの、それぞれの環境に適した柔軟なシステム構成や、複数センターの統合管理など、効率的なシステム運用を可能にします。

フュージョンは、「FMCC」をベースに、他製品を組み合わせ、大・中規模コンタクトセンターに向けて次のようなサービスを実現します。

### ■FMCC プライベートクラウドサービス

画一的な SaaS 提供ではなく、一部サーバのオンプレミス環境設置など、条件に合わせた柔軟なシステム構成を実現できるクラウドサービスを提供します。

### ■FMCC システム提供と保守・監視サービス

オンプレミス環境への FMCC の導入を支援するほか、通信キャリアの品質の保守・監視サービスなど、豊富なオプションサービスを提供します。

### ■システムインテグレーションサービス

FMCC と基幹システム連携などのカスタマイズ、SNS などを利用したオムニチャネル化、機器や回線の提案まで、様々なシステムインテグレーションサービスを提供します。

フュージョンは2011年からクラウド型コンタクトセンターシステム「FUSION Connect(フュージョンコネクト、以下、「コネクト」)」を提供しています。コネクトは現在、企業内コンタクトセンターを中心に、累計600社を超える企業に導入されています。また、電話営業支援に特化したクラウド型のCTI(注3)「FUSION Outbound Pro(フュージョン アウトバウンドプロ)」も提供しています。中小規模のインバウンド型コンタクトセンターに「コネクト」、中小規模のアウトバウンド型コンタクトセンターに「FUSION Outbound Pro」、大・中規模のコンタクトセンターに「FMCC」と、日本のテレマーケティング市場の様々なニーズに応えるサービスを提供します。

## 「FMCC」の特長

- 1. モジュール単位でサーバ追加が可能**

将来の拡張計画に合わせ、柔軟なハードウェア構成を選択できます。また、新たな顧客のニーズや業務変革で求められる新しい機能の追加も、システムを入れ替えることなく追加することができるため、コストの最適化が図れます。
- 2. マルチテナントとシングル管理インターフェースに対応**

複数の企業・事業部・拠点など、分散するコンタクトセンターを1つのシステムで管理できるため、組織体制に合わせた運用が可能です。更に、シングルインターフェースで一元管理や階層管理することにより、運用管理者の業務負荷を軽減できます。
- 3. FUSION IP-Phone の直収により電話回線の導入コストを抑制**

FMCCにて、フュージョンが提供するIP電話サービス「FUSION IP-Phone」を利用する場合に直収が可能で、余分なネットワーク機器が不要となるため、導入コストを抑えることができます。
- 4. 通話録音機能を内蔵システムとして提供**

「FMCC」は通話録音機能をシステムに内蔵しています。通話録音機能も同一のインターフェースで操作することが可能です。
- 5. 安心の24時間365日のサポート体制**

クラウドサービスとして提供されるサーバは、24時間365日、有人監視体制を有したデータセンターに設置されており、万一の際も迅速な対応が可能です。フュージョンは通信事業者として、050、0120番号の提供から本システム、電話機の手配までワンストップで提供し、コンタクトセンター運營業務をトータルにサポートします。
- 6. マルチメディア連携も標準装備**

Facebook、Twitterなどのソーシャルメディア、チャット、インスタントメッセージとの連携やWebRTC(注9)技術のサポートが可能です。顧客のすべてのコンタクトセンター業務を統合することで、次世代のコンタクトセンター構築を可能とします。

(注1) Internet Protocol Private Branch eXchange の略。IPベースの構内(電話)交換機。

(注2) Interactive Voice Response の略。音声による自動応答を行うシステム。

(注3) Computer Telephony Integration の略。コンピュータと電話機能を統合させるシステム。

- (注4) Automatic Call Distributor の略。着信呼自動分配機能。
- (注5) オペレータの稼働状況を、リアルタイムに座席表に表示する機能。
- (注6) 既存のサービスに影響を与えずメンテナンスをするための機能。
- (注7) SaaS やクラウドコンピューティングなどで、機材やソフトウェアなどを複数の顧客企業で共有する方式。
- (注8) 1つのシステムや管理画面等で複数のアカウントを切り替えて使うことができる統合管理機能。
- (注9) Web Real-Time Communication の略。プラグイン無しでウェブブラウザ間のボイスチャット、ビデオチャットなどができる技術。

#### 【「FMCC」サービスサイト】

<http://www.fusioncom.co.jp/houjin/fmcc/>

#### 【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。

#### 【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](mailto: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。