



2015年11月10日

Press Release

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社

**FUSION、大・中規模コンタクトセンター向け  
ソリューションのラインアップを拡充  
～コンタクトセンターソリューション専門部署も新設～**

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・中規模コンタクトセンター向けに、国内トップレベルのシェアを誇るアートソフト社の WFM(注1)パッケージ「ArtFront」、金融機関に多数の導入実績を誇るアニモ社の音声認識・分析パッケージ「Voice Tracking」、米国で多数の導入実績を誇るコミュニケーションビジネスアヴェニュー社の WebRTC(注2)対応ウェブコラボツール「Live Assist」の3製品の取り扱いを本日より開始いたします。

フュージョンは、本年7月に、大・中規模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」)」の提供を開始し、今後大手テレマーケティング事業者などへの導入を予定しています。

今回、取り扱いを開始する3製品は、FMCCに限らず、いずれのベンダーの PBX(注3)/CTI(注4)プラットフォームと組み合わせての利用でも、オムニチャネル(注5)化、VOC(注6)活用強化、呼量予測、人員最適配置の自動化などが可能となり、より戦略的なビジネス展開と効率的なコンタクトセンター運営を実現します。

また、フュージョンでは、ソリューションラインアップの拡充と同時に、大・中規模コンタクトセンターに特化した専門部署を新設します。「価格も機能もちょうどいい」をキャッチフレーズに、楽天グループの多種多様なコンタクトセンターのニーズに対応してきた経験と、通信会社として培ってきた技術力を生かし、コンタクトセンターに特化したサービスをさらに充実させていきます。

## コンタクトセンターソリューションの新ラインアップ

### 【ArtFront】 WFM パッケージ

統計データに基づく呼量予測、マルチスキルに対応した人員配置、当日の不足人員数リアルタイムシミュレーション、勤怠管理などを可能にします。

<導入効果>

- ① お客様からの入電のつながりやすさの向上

- ② 呼量予測をするスーパーバイザーや、シフト作成担当者の作業時間削減
- ③ 各業務での効率化によるエージェントの空き時間のトレーニングへの活用

### 【Voice Tracking】音声認識・分析パッケージ

音声認識を利用した業務支援ソリューションやパラ言語(注7)音声分析ができるシステム。コンタクトセンターに集まるVOC(注6)を活用したビックデータ分析にも繋がる付加価値を提供します。

<導入効果>

- ① 電話対応のコンプライアンスチェック
- ② キーワードの自動抽出と、連動したFAQ表示によるエージェント業務支援
- ③ 感情分析によるコール品質の向上とエスカレーションルールの簡易化

### 【Live Assist】WebRTC(注2)対応ウェブコラボツール

WebRTC(注2)技術の活用による音声/ビデオチャットに対応しつつ、ブラウザ共有やドキュメントプッシュ、エージェントがお客さまの代わりにフォーム入力を行うフォーム入力支援などの機能を提供します。

<導入効果>

- ① 長い音声案内を最後まで聞く必要のない「ビジュアルIVR(注8)」による音声IVRの不満の解消
- ② お客さまと同じページを見ながらの入力サポートの実施
- ③ 対面サポートに近いサポートの実施

(注1) Workforce Management の略。サービスの質を落とさず、より効率的に、より人件費等を低く抑えようと、効果的な人材活用や配置を行うこと。WFMパッケージは、これらを自動的に算出できるシステム。

(注2) 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。

(注3) Private Branch Exchange の略。企業等の内部におかれた電話回線の交換機のこと。

(注4) Computer Telephony Integration の略。コンピューターと電話機能を統合させるシステム。

(注5) 店舗やイベント、ネットやモバイルなどのチャネルを問わず、あらゆる場所で顧客と接点をもとうとする考え方やその戦略のこと。

(注6) Voice of Customer の略。顧客の声のこと。

(注7) 話し手が聞き手に与える言語情報のうち、イントネーション、リズム、ポーズ、声質といった言語の周辺の側面。周辺言語。

(注8) 従来の Interactive Voice Response (自動音声案内)に加え、スマートフォンのUI(ユーザインターフェース)を活用したビジュアルコミュニケーションが可能な新しい自動応答システム

### 【「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。