

2016年11月4日

<ニュースリリース>

ネットワンパートナーズ株式会社
インタラクティブ・インテリジェンス・インク

**ネットワンパートナーズ、コンタクトセンターソリューションのリーディングカンパニー
米インタラクティブ・インテリジェンスと販売代理店契約を締結
クラウド型のコンタクトセンター / ユニファイドコミュニケーションサービスを販売開始
～迅速に高機能なコンタクトセンターを開設可能で、需要に合わせた拡大・縮小も可能
UC 機能も統合し、同じインターフェース・操作感で従業員間の対話のスピードと質を向上～**

ネットワンシステムズ株式会社のグループ会社で、パートナー企業との協業に特化してICTインフラを提供しているネットワンパートナーズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員：川口 貴久）は、コンタクトセンターソリューションのグローバルリーディングカンパニーであるインタラクティブ・インテリジェンス・インク（日本支社：東京都新宿区、日本支社長：ポール・伊藤・リッチー）と販売代理店契約を締結し、クラウド型のコンタクトセンター / ユニファイドコミュニケーションサービス「PureCloud」を、本日より販売開始します。

従来、オンプレミス型コンタクトセンターシステムでは、初期投資コストが大きくコンタクトセンター開設まで数か月必要で、また、季節需要やキャンペーンなどでコール数が大きく変動する際にオペレータの座席数を柔軟に増減することが難しく、ビジネス機会を逃してしまう課題がありました。

「PureCloud」は、1) チャット / ビデオ会議 / デスクトップ共有 / 資料共有 / 連絡帳などのコラボレーション機能を提供する「PureCloud Collaborate」、2) IP-PBX / 電話会議 / ボイスメールなどのテレフォニー機能を提供する「PureCloud Communicate」、3) ACD（自動着信呼分配） / IVR（自動音声応答） / CTI（顧客情報表示）などのコンタクトセンター機能を提供する「PureCloud Engage」、の3つの機能を提供するクラウドサービスです。日本では今年3月にリリースされ、既に15社以上が契約済みです。

「PureCloud」の大きな特徴は、Amazon Web Services上で提供されるマルチテナント型クラウドサービスのため、コンタクトセンターの開設がオンプレミス型と比べて短期間で可能で、需要動向に合わせて迅速・柔軟に座席数の拡大・縮小が可能な点です。さらに、コンタクトセンター機能に加えてユニファイドコミュニケーション（UC）機能も統合されていることで、同じインターフェース・操作感で従業員間の対話のスピードと質を高めることもできます。

コンタクトセンター機能では、創業以来20年間で6,000社以上に採用されたノウハウに基づく最

新・高品質な機能を利用可能です。単一のインターフェースでマルチメディア（電話 / 電子メール / ショートメール / チャット / ビデオ / SNS / FAXなど）のやり取りが可能で、GUIでの高度な着信呼分配設定（コールの順番 / 優先事項 / 使用言語 / 最後に対応したオペレータなど）や、効率の高いアウトバウンド業務（プレビュー発信 / プログレッシブ発信 / 予測発信 / 自動音声による無人発信など）も可能です。

その他、ダッシュボード形式の管理者用リアルタイムレポート機能、各種統計レポート、通話録音機能、オペレータの対応品質評価機能などを備えます。通話録音データ・各種資料・レポートなどは、容量を意識することなく Amazon Web Services 上のストレージで制限なく保存されます。

また、「PureCloud」はシステム連携機能が豊富で、ディレクトリ・CRMなどの外部システムとの連携や、既存のPBX・局線の収容、そしてRESTベースのAPI経由で様々な業務アプリケーションの機能をPureCloudに組み込むことが可能です。

「PureCloud」はUC機能のみでも利用可能で、ワークスタイル変革を進める企業が初期投資コストと運用負荷を大幅に削減するクラウド型UCサービスとしても導入可能です。さらに、「PureCloud Collaborate」は月額無料で、サービスの使い勝手や自社内での効果を確認したうえで、有料の「PureCloud Communicate」を利用可能です。

ネットワンパートナーズは、「PureCloud」をCisco Merakiなどのクラウド管理型ネットワークソリューションを組み合わせることで、より迅速なコンタクトセンターの開設や、ネットワーク運用負荷の軽減、初期投資コスト削減などの付加価値を提供します。

■ サービス価格（1ユーザあたり月額、税抜）

サービス名	機能	価格
PureCloud Collaborate	チャット / ビデオ会議 / デスクトップ共有 / 資料共有 / 連絡帳などのコラボレーション機能を提供	無料
PureCloud Communicate	「PureCloud Collaborate」の機能に加えて、IP-PBX / 電話会議 / ボイスメールなどのテレフォニー機能を提供	2,399 円～
PureCloud Engage	「PureCloud Communicate」の機能に加えて、ACD / IVR / CTI などのコンタクトセンター機能を提供	8,399 円～

ネットワンパートナーズ株式会社について

ネットワンパートナーズ株式会社は、2008年11月に設立した、ネットワンシステムズ株式会社のグループ会社です。パートナー企業との協業ビジネスに特化し、ネットワンシステムズが販売可能な全ての商品群（サービスを含む）、およびネットワンパートナーズ独自のソリューションや製品を、販売支援・導入から保守・運用サービスまで含め、パートナー企業向けに付加価値とともに販売します。詳細は www.netone-pa.co.jp をご覧ください。

インタラクティブ・インテリジェンスについて

インタラクティブ・インテリジェンス・インク（NASDAQ：ININ）は、コミュニケーション、コラボレーション、そして顧客エンゲージメントのためのクラウドサービスをグローバルに提供する企業です。業界で最も歴史のある当社は設立 21 年を誇り、100 以上の特許と 6,000 以上の顧客への導入実績を有し、その上で投資に対する利益を迅速に提供し、堅牢な信頼性とセキュリティを備えています。また、世界最大級のリサーチ企業によりクラウドとオンプレミスの 2 つの領域において「リーダー」として位置付けられている唯一の企業です。インディアナポリスに本社を置き、グローバルでの従業員数は 2,000 名以上。詳しくは、<http://www.inin.com/jp/> をご覧ください。

インタラクティブ・インテリジェンスは INTERACTIVE INTELLIGENCE の商標とロゴ、その他数多くの商標を所有しています。この文書における、それら以外の登録商標は各々の所有者に属します。

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

ネットワンパートナーズ株式会社

Tel : 03-6256-0700 / E-mail : info-sales@netone-pa.co.jp

<本件に関する報道関係各位からのお問い合わせ先>

ネットワンシステムズ株式会社 広報・IR 室：西田武史

Tel : 03-6256-0616 / E-mail : media@netone.co.jp

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

マーケティング部 担当：田村

TEL : 03-5989-1300 / E-mail : info.japan@inin.com

インタラクティブ・インテリジェンス 広報事務局（カーツメディアワークス内）

担当：アレックス

TEL: 03-6427-1627 / E-mail: info@kartz.co.jp