



2016年11月17日  
楽天コミュニケーションズ株式会社

WebRTC ソリューション米国リーディングカンパニー  
CaféX Communications, Inc.と国内総販売代理店契約を締結

楽天グループの通信会社である楽天コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役会長：平井 康文、以下「楽天コミュニケーションズ」）は、モバイルおよびウェブ・プラットフォーム向け WebRTC（注1）の米国リーディングプロバイダー CaféX Communications, Inc.（本社：ニューヨーク州ニューヨーク市、CEO：Rami Musallam、以下「CafeX」）と、CafeX 製品における国内総販売代理店契約を締結しました。

CafeX は、ブラウザで PC やモバイル端末のシームレスなコミュニケーションを実現する WebRTC をベースとしたソリューションを 2013 年に製品化しています。主力の WebRTC コラボレーションツール「Live Assist®（ライブアシスト）」は、米国では主要銀行や主要保険会社に導入されており、「顧客エンゲージメント」の分野で多くの受賞歴を持つソリューションです。2015 年 11 月に本格的に日本市場へと進出し、技術パートナーとともにマーケティング活動を進めた結果、銀行・証券・保険等の金融業界はじめ、自動車、不動産、小売業等、様々な業界において高く評価されています。

楽天コミュニケーションズでは、これまで IP 電話などコミュニケーションにおける新たな可能性を開拓してきました。このたびの、カスタマーエンゲージメントの最大化を可能とする製品を持つ Cafex との国内総販売代理店契約の締結は、2020 年には 391 億円に拡大（注2）すると予測される WebRTC 市場において、ソリューション提供をさらに拡充することを目的としています。

楽天コミュニケーションズは、WebRTC の主力製品である「Live Assist®」の日本での販売に加え、2017 年には、同社のコンタクトセンター向けリアルタイムコーチングソリューション「Supervisor Assist（スーパーバイザーアシスト）」、企業向け Web 会議システム「Chime（チャイム）」等、WebRTC をベースとした新たなソリューションの販売も順次開

始予定です。

注1：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2：(出所) Disruptive Analysis 2014 Web RTC Report、MarketsandMarkets レポート、Garter レポート

## Live Assist®製品概要

Live Assist®は、WebRTC を利用した、音声／ビデオ通話、ブラウザ共有、ファイル送受信・共有・代理入力、ビジュアル IVR (注3) などの機能を Web サイトやスマホアプリといった様々なコミュニケーションデバイスに提供するサーバー製品で、ビジネスに WebRTC を取り込み、コミュニケーションを高度化したいと考えるすべての企業を力強くサポートする WebRTC 特化型プラットフォームです。

PBX (注4) や CTI (注5)、IVR (注3) などの CC コンタクトセンター機能を保有／連携した開発基盤も提供しているため、コンタクトセンターシステムに組み込む際に、音声チューニング等の必要がない点が大きなメリットです。

注3：Interactive Voice Response の略。音声による自動応答を行うシステム。

注4：Private Branch eXchange の略。施設内に設置される電話交換機のこと。

注5：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。

## Live Assist®製品の特長

### 【SDK 提供】

Web サイトへの Java スクリプト組み込み、iOS・Android アプリへの組み込みが容易なソフトウェア開発キットをご提供

### 【構築知識不要】

必要なサーバーをワンパッケージでご提供

### 【チューニング不要】

ジッタや帯域幅を自動調整、コーデックの自動変換

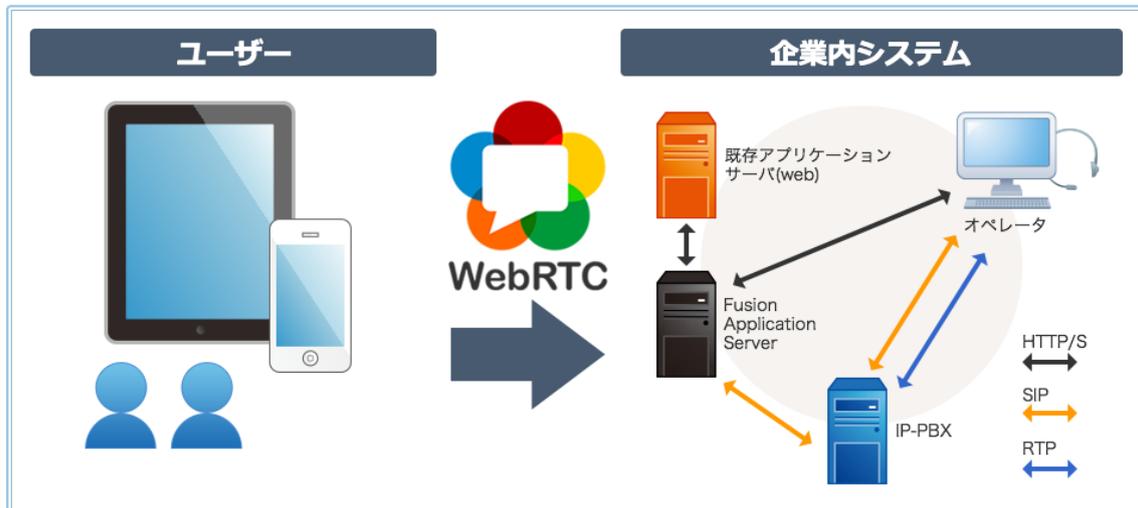
### 【導入実績多数】

既存アプリ・システム組み込みの実績多数

米国では、様々な用途で利用されており実績が拡大しております。

【Live Assist 製品ページ】

<http://comm.rakuten.co.jp/houjin/fmcc/liveassist/>



イベント情報

2016年11月17日(木)・18日(金)に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2016 in 東京」に出展します。

展示ブースでは「Live Assist®」「Supervisor Assist」のデモ体験が可能です。

(出展ブース：2F「2B-28」)

<http://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

【CaféX Communications, Inc. について】

モバイルおよびウェブ・プラットフォーム向けのリアルタイム・エンゲージメント・ソリューションの大手プロバイダーです。WebRTC ベースのオムニチャネル顧客交流ソリューションにおいて市場をリードしている CafeX は、企業の既存のコンタクトセンター基盤をモバイル・ウェブプラットフォームへと拡張するための広範なソフトウェアソリューションを提供しており、国際市場において顕著な拡大を見せています。詳細は [www.cafex.com](http://www.cafex.com) をご覧ください。

【楽天コミュニケーションズ株式会社について】

新ビジョン『The New Value Enabler towards our Digital Society』のもと、従来からの固定系通信サービス(マイライン、IP 電話、インターネット接続サービス)に加え、モバ

イル、クラウドサービスなど今後の『Everything over Digitalization』を見据えたソリューションを提供する楽天グループの ICT 事業の会社です。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、さらなる事業展開、拡大を目指します。詳細は <http://comm.rakuten.co.jp/> をご覧ください。

[リリースに関するお問い合わせ]

楽天コミュニケーションズ株式会社 経営企画部 溝口

Email : [rcomm-pr@mail.rakuten.com](mailto:rcomm-pr@mail.rakuten.com)

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。