



2018年2月20日

楽天コミュニケーションズ株式会社

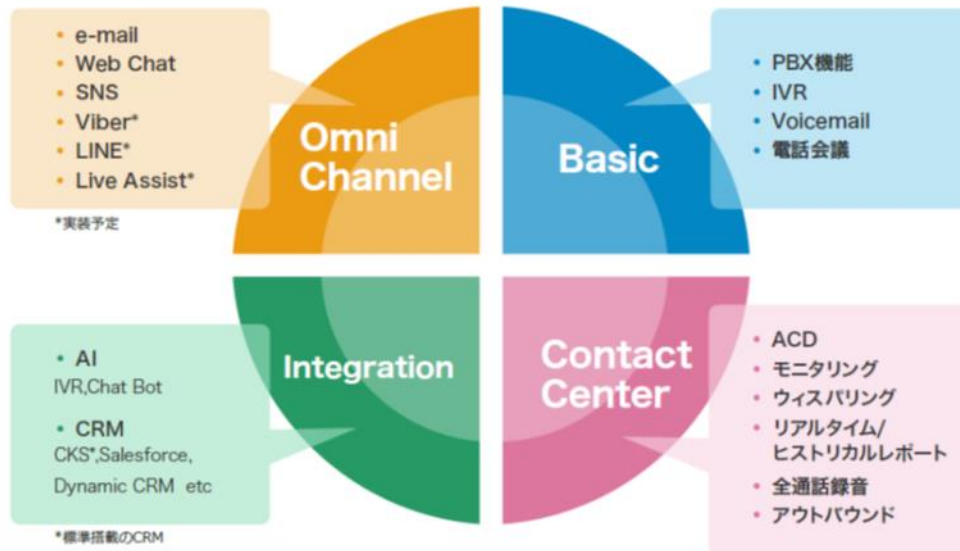
楽天コミュニケーションズ、顧客エンゲージメントを高める
オムニチャネルコンタクトセンターサービス
「コネクト・ストーム」を提供開始

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、代表取締役会長兼社長：平井 康文、以下「楽天コミュニケーションズ」）は、大規模コンタクトセンターのあらゆる顧客チャネルに対応し、多くのサードパーティシステムと連携可能なクラウドコンタクトセンターサービス「コネクト・ストーム（Connect Storm）」を2018年4月より提供開始します。

このたび提供開始する「コネクト・ストーム（Connect Storm）」は、楽天コミュニケーションズが提供してきた「コネクトシリーズ」の新サービスとして、世界で多くの実績をもつ Content Guru, Ltd.（本社：イギリス バークシャー）のコンタクトセンター向けクラウドプラットフォームを採用したコンタクトセンターサービスです。「コネクト・ストーム（Connect Storm）」は、オムニチャネル化を実現し、楽天グループのAIをはじめとする最先端の機能性、拡張性、99.999%の信頼性、柔軟性において高品質なサービスを提供することができます。

楽天コミュニケーションズは、これまで累計1,000社を超えるお客様にクラウドコンタクトセンターサービス「コネクト2.0」を提供してきました。このたび、既存のサービスに加え、「コネクト・ストーム（Connect Storm）」を通じて、これまでの知見と実績をもとに、さらなる顧客エンゲージメント強化の実現とユーザー企業の発展に貢献していきます。

Connect Stormの機能



「コネクト・ストーム (Connect Storm)」の特徴

1. オムニチャネルを含むあらゆる連携を可能にする高機能性
 - Salesforce や Microsoft Dynamics などの主要な CRM と連携可能
 - AI 活用、リアルタイムレポート作成におけるカスタマイズや様々な統計分析のための連携ツールの提供
2. 大規模コンタクトセンターにも対応可能な拡張性
 - 小規模から大規模までマルチテナントで数万のオペレーター数にも対応可能
 - 幅広いユーザーとの顧客接点の強化を可能とする 1 テナントあたり 1,000 以上のオペレーターの稼働実績
3. ミッションクリティカルな信頼性
 - 稼働率 99.999% (5 ナイン) の堅牢なキャリアグレードのプラットフォーム
 - 高度なセキュリティスタンダード認証取得 (ISO27001、PCIDSS)
4. ダイナミックオペレーションを実現する柔軟性
 - 急激なアクセス増加、大型案件の受託の際にも安心の柔軟設計

- 最短 3 週間で開通、様々な状況に応じたブースの増減にも対応

5. 安心のワンストップソリューションおよびサービス提供

- 050 や 0120 番号の電話回線とコンタクトセンター機能をトータルにサポート
- 通信事業者としての運用ノウハウと 24 時間 365 日のシステム監視体制

「コネクト・ストーム (Connect Storm)」の提供予定料金 (税抜)

基本料金/席 : 12,000 円 /月～ (提供予定)

最低利用期間 : 1 カ月～

※月額基本料金に含まれる機能 (抜粋) :

- ・PBX 機能 ・IVR ・Voicemail ・電話会議 ・ACD ・モニタリング
- ・ウィスパリング ・ヒストリカル/リアルタイムレポート など

■サービス紹介ページ URL

<https://comm.rakuten.co.jp/houjin/connectstorm/>

【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 <https://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

Email : rcomm-pr@mail.rakuten.com

※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。