

2021年1月27日

**Press Release**

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、  
 Frost & Sullivan 「2021 ベストプラクティスアワード」を受賞**  
 - 「楽天コネクト Storm」の先進性、成長性、顧客体験に高い評価 -

楽天グループの ICT 事業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 CEO：平井 康文、以下「楽天コミュニケーションズ」）は、「楽天コネクト Storm」において、米国大手リサーチ・コンサルティング会社 Frost & Sullivan（本社：米国カリフォルニア州、以下「フロスト&サリバンの」）が主催する「2021 ベストプラクティスアワード」の「ジャパン コンタクトセンター・カスタマー・バリュー・リーダーシップ・アワード」を受賞しました。



「ベストプラクティスアワード」とは、グローバルで注目されているさまざまな製品やサービスを対象にフロスト&サリバンの調査を行い、各分野で最も高い評点を獲得した企業に授与しているものです。楽天コミュニケーションズは今回、コンタクトセンターソリューションの分野で、専門知識やAIをはじめとする先端テクノロジーをクラウドを通じて柔軟に提供する「楽天コネクト Storm」の先進性、成長性、顧客体験が総合的に高く評価されました。

楽天コミュニケーションズは2018年4月より、エンタープライズ向けの高い信頼性を持ち、企業のDXを支えるコンタクトセンタープラットフォーム「楽天コネクト Storm」を提供しています。プラットフォームの汎用性の高さ、電話やメールに加え、チャットなど幅広いコミュニケーション手段に適応するためのオムニチャネル対応と、コンタクトセンターの規模に応じた柔軟な拡張性が特徴です。また、同サービスにおいては、コンタクトセンターの在宅化を支援する「在宅コンタクトセンターパッケージ」の提供を、2020年6月から開始しました。新型コロナウイルス感染拡大の影響によりコンタクトセンターの在り方が問われている中、With コロナ、After コロナを見据えた在宅コンタクトセンターの環境構築をサポートしています。

今回の受賞について、審査を行ったフロスト&サリバン アジア太平洋地域 ICT 部門カスタマーコンタクトリサーチ部長、クリシュナ バイディヤ氏は次のように述べています。「楽天コミュニケーションズは、専門知識に基づいたさまざまなニーズに対する深い理解があります。また、同社は、クラウド型コンタクトセンターシステムと通信技術を巧みに組み合わせ、長期に渡り信頼できるワンストップサービス提供事業者といえるでしょう。楽天コミュニケーションズの最先端技術に対する豊富な経験は、顧客への新しい価値提供を可能とし、力強い成長を確固たるものとしています」

楽天コミュニケーションズは今後も、最先端テクノロジーを融合させた革新的なサービスの開発を通じ、顧客のニーズに応じた価値創造を目指してまいります。

#### 【楽天コミュニケーションズ株式会社について】

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（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開発などの新たな可能性を創出すべく、さらなる事業展開の拡大を目指します。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](mailto:rcomm-pr@mail.rakuten.com)