

2023年9月13日

## クラウド型コンタクトセンターソリューション 「Genesys Cloud CX®」を販売開始 ～NTT Comの音声回線サービスやAIサービス「COTOHA®シリーズ」との ワンストップ提供が可能に～

NTTコミュニケーションズ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡 亨、以下 NTT Com)は、Genesys Cloud Services Inc. (以下 ジェネシス)の日本法人であるジェネシスクラウドサービス株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー)のクラウド型コンタクトセンターソリューション「Genesys Cloud CX®」の販売を2023年9月13日より開始します。

コンタクトセンターを運営する企業は、「Genesys Cloud CX」と音声回線サービスをNTT Comに一括して発注できるため、両サービスを異なるベンダーや通信キャリアと契約し運用する煩雑さを解消できます。また、NTT Com独自のAIサービス「COTOHA®シリーズ」※1と組み合わせ、コンタクトセンターの音声データを容易に分析・利活用することができます。

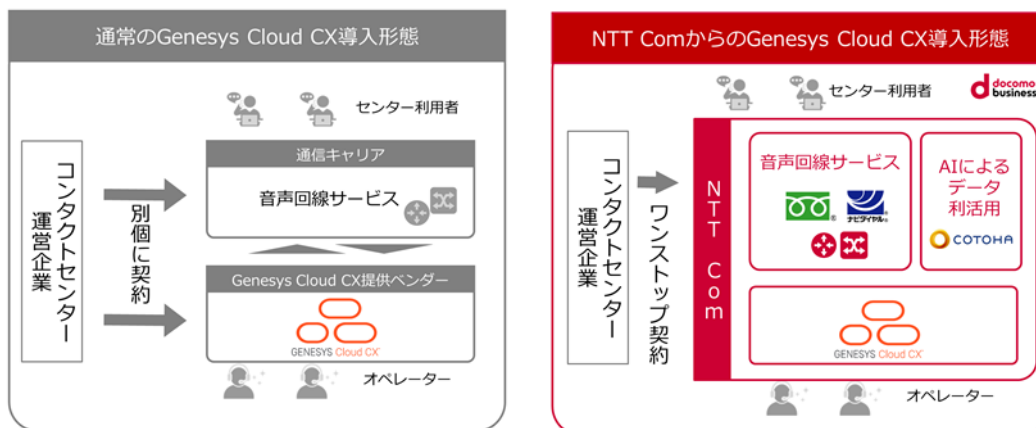
### 1. 背景

コンタクトセンターを運営する企業では、設備を自社で構築する必要がなくオペレーターのリモートワーク化にも容易に対応できる、クラウド型ソリューションの採用が進んでいます。一方、コンタクトセンターに関わる契約や運用の負荷を軽減するため、使用する音声回線サービスや効率化のためのAIサービスをコンタクトセンターソリューションと同一のベンダーから一本化して導入したいというニーズも高まっています。

NTT Comは、「Genesys Cloud CX」と自社の音声回線サービスやAIサービス「COTOHAシリーズ」をワンストップで提供することで、コンタクトセンターを運営する企業の業務改革に貢献していきます。

## 2. 特長

### < 「Genesys Cloud CX」 導入のイメージ >



#### (1) 「Genesys Cloud CX」によるクラウド型コンタクトセンターの実現

コンタクトセンターソリューションのグローバルトップクラス製品である「Genesys Cloud CX」をNTT Comが販売します。クラウドサービスの特長である、業務の繁忙に応じたICTリソース調整による従量制課金化に加え、NTT Comのリモートアクセスサービスと組み合わせたコンタクトセンターオペレーターのセキュアなリモートワーク化、電話・メール・チャットなどコンタクトセンター利用者とのコミュニケーションチャンネルの多様化への対応を実現します。

#### (2) 「Genesys Cloud CX」と音声回線サービスをワンストップで提供し業務を効率化

「Genesys Cloud CX」と音声回線サービスに加え、クラウド型コンタクトセンターの構築や、オペレーターのトレーニング、サポートといった周辺業務までNTT Comがワンストップで提供します。

コンタクトセンター運営企業が複数のベンダーと契約し運用する負担を解消し、NTT Comが長年蓄積したコンタクトセンターに関する知見も提供することで、運營業務の円滑化・効率化に貢献します。なおご利用中のフリーダイヤル・ナビダイヤルも番号を変更することなく継続でき、コンタクトセンターの利用者に不便をかけません。

#### (3) NTT Com 独自のAIサービス「COTOHAシリーズ」によりデータ利活用を高度化

NTT Comがコンタクトセンター向けを中心に提供してきた音声通話に関連する技術にNTTドコモの「通話録音サービス」を融合させて実現する通話音声テキスト化など、NTT Com独自のAIサービス「COTOHAシリーズ」を「Genesys Cloud CX」と同時に活用することができます。

音声・メール・チャットなどのデータに加え、フリーダイヤル・ナビダイヤルのコールデータを組み合わせて分析でき、企業と利用者との接点であるコンタクトセンターに蓄積された多様なデータを利活用することが容易になります。

### 3. 販売開始日

2023年9月13日

### 4. 利用料金およびお申し込み方法

NTT Com 営業担当までお問い合わせください。

### 5. 今後の展開

コンタクトセンターの規模や求められる機能に応じ、多様なパートナーと連携しながらクラウド型コンタクトセンターソリューションのラインナップを整備していきます。また、クラウド型サービスでは頻繁なアップデートや追加機能への対応が運用面の課題になる場合もあることから、お客さまがコア業務により集中できるように伴走して課題解決にあたる、独自マネージドサービスの提供を検討していきます。

ジェネシスクラウドサービス株式会社代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチー氏のコメント

「NTT コミュニケーションズの回線サービスをフリーダイヤル・ナビダイヤルまで含めて活用しフルクラウドでの運用体制が可能になり、コンタクトセンターやカスタマーエクスペリエンス(CX)に関わるサービス事業者に向けて、より柔軟性と革新性のあるソリューションの提供と運用が実現することを期待しています。

ジェネシスは、次世代の API ファーストエクスペリエンスオーケストレーションプラットフォームである『Genesys Cloud CX』が顧客と従業員のロイヤルティを高め、ビジネスの成功を達成できるように支援を行い、長年のパートナーシップの新たなステップとして、NTT コミュニケーションズのサービスとともに『Genesys Cloud CX』を日本の市場に展開できることを楽しみにしています。」

---

NTT ドコモ、NTT Com、NTT コムウェアは、ドコモグループの法人事業を統合し、法人事業ブランド「ドコモビジネス」を展開しています。「モバイル・クラウドファースト」で社会・産業にイノベーションを起こし、すべての法人のお客さま・パートナーと「あなたと世界を変えていく。」に挑戦します。



<https://www.ntt.com/business/lp/docomobusiness.html>

NTT Com は、事業ビジョン「Re-connect X<sup>®</sup>」にもとづき、お客さまやパートナーとの共創によって、With/After コロナにおける新たな価値を定義し、社会・産業を移動・固定融合サービスやソリューションで「つなぎなおし」、サステナブルな未来の実現に貢献していきます。

**Re-connect X**

<https://www.ntt.com/about-us/re-connectx.html>

※1: COTOHAシリーズは、NTTの強みである「音声」を軸に、独自技術のさまざまなAIを組み合わせ、人と人が深く理解し合えることをサポートするコミュニケーション支援サービス群です。[詳しくは、こちら](#)をご覧ください。