

各位

インフォコム株式会社
東京都渋谷区神宮前2-34-17
(JASDAQ コード番号:4348)

**インフォコムグループのログイットが、顧客と企業のコミュニケーションの
最適化を支援するコンタクトセンター向けソリューション
「NICE Perform Release3.5」を発売**

インフォコム株式会社(東京都渋谷区 代表取締役社長 吉野 隆、以下インフォコム)のグループ会社で、音声録音システム等の開発・販売を手がけるログイット株式会社(東京都豊島区 代表取締役社長 小宮 泰喜)は、コンタクトセンターの業務最適化を強力に支援するソリューション「NICE Perform Release3.5」の販売を本日 11 月 5 日(金)より開始しました。

詳細は別紙の通りです。

<ログイット株式会社について>

通話録音システムの「NICE Perform®」を中心とした製品の販売と開発を行っています。またネットワーク・セキュリティ製品として「ウチノ Boss」シリーズやネットワーク管理機器・ソフトウェアの開発・販売も行っています。

<リリースに関するお問合せ先>

インフォコム株式会社 広報・IR 室長 松尾 宏治 東京都渋谷区神宮前2-34-17	Tel: 03-6866-3160 E-mail: pr@infocom.co.jp URL: http://www.infocom.co.jp/
--	---

※ 本リリースに記載された会社名、サービス名及び製品名等は該当する各社の登録商標または出願中の商標です。

以上

=====

**顧客と企業のコミュニケーションの最適化を支援するコンタクトセンター向けソリューション
「NICE Perform Release3.5」の発売を開始**

=====

ログイット株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:小宮 泰喜、以下ログイット)は、通話録音を中心としたコンタクトセンター向けソリューション「NICE Perform[※]」(ナイス・パフォーマンス)の最新版である「Release3.5」の販売を2010年11月5日(金)より開始いたします。

今回販売する「NICE Perform Release3.5」では新たな機能として、問合せを受けた内容に対して最適な回答を即時に画面表示が可能な「リアルタイム・エージェント・ガイダンス機能」や、クレジットカード番号等セキュリティレベルの高い情報について、通常の会話のやり取りよりも更に高いレベルでのセキュリティ管理が可能な「プライバシーコントロール機能」を追加しました。

顧客と企業のコンタクトセンターを通じたコミュニケーションを、より快適に、より安全にするための強力なツールです。

特徴

□ 様々な対話を一元的にアーカイブ／クロスチャネル分析を実現

顧客と企業のコミュニケーション(対話)は、電話による問い合わせや申し込み等の方法から、ITチャネル(ウェブ、Eメール、チャット等)を利用する方法に変化し、加速度的に普及しています

NICE Perform は、様々なチャネルからくる対話に対して、一元的にアーカイブする機能を搭載しました。これにより、今までチャネル毎に対話の際に使用するシステムが分別していたため困難であった、一元的なモニタリング／分析を実現することを可能としました。また、顧客の情報をCRMシステム等の外部から取り込むことで、顧客毎の単位で一連の対話をモニタリング／分析することができ、コンタクトセンターの運営効率化や顧客経験価値[※]の向上に貢献いたします。

今後はSNS等のソーシャルメディアへの対応を予定しており、よりオープンで広範囲なVOC分析[※]を実現していきます。

□ コンタクトセンターが直面している課題解決を強力に支援

コンタクトセンター運営では、常に“応対品質の向上”と“顧客満足度の向上”および“コスト削減”が課題であり、その改善を求められ続けます。NICE Perform は、これらの課題の解決を支援するソリューション毎のパッケージで提供され、最短での導入期間で、ご要望のソリューションをご利用いただけます。

<提供予定のソリューション・パッケージ一覧>

- ・応対品質管理最適化パッケージ
- ・初回コール解決率の向上パッケージ
- ・エージェントの平均処理時間の削減パッケージ
- ・電話でのセールス活動の効率化パッケージ
- ・ワークフォース管理[※] 等

□ 大規模システムに対応した、アーカイブ基盤

数万チャネルにも達する大規模な通話録音基盤に対応可能であり、通話録音機器の集中化または分散化等、様々な環境／要件にも柔軟に対応することができます。

またサーバ仮想化／クライアント仮想化に対応し、特に大規模なシステム構成においては運用コスト

の削減を実現いたします。

新機能

□ リアルタイム・エージェント・ガイダンス機能

エージェント※が利用するパソコン上にプログラムが常駐し、キーボードで入力した問合せ内容等に対する最適解が、リアルタイムにパソコン画面上に表示されます。特にまだ経験の浅いエージェントの生産性を向上します。

□ プライバシーコントロール機能

クレジットカード番号等のセキュリティレベルが高い情報を識別し、録音機能からプライバシー情報を守る機能を実現しています。

◇ 出荷開始時期: 2010年11月5日(金)から

◇ 販売形態: 主にシステム・インテグレータによる間接販売

◇ 初年度販売目標: 30システム

※ 記載の製品名および社名は各社の登録商標または商標です。

※ 仕様は予告なく変更する場合があります。

【用語解説(50音順)】

◆NICE Perform

コンタクトセンターが直面する、課題の解決を支援する、イスラエル・ナイスシステムズ社の製品です。ログイットは国内販売代理店として、多数かつ多種多様な導入実績を誇ります。

◆VOC 分析

「Voice of the Customer(顧客の声)分析」の略であり、コンタクトセンターへの通話、FAX、Eメールの記録や、顧客のブログ等から、顧客の要望、競合他社の活動、市場の変化などを分析する戦略を意味します。

◆エージェント

ここでは、コンタクトセンターの応対担当者を意味します。この他、オペレータと呼ぶ場合もあります。

◆顧客経験価値

品質や機能といった商品・サービスそのものの価値ではなく、購入したり、利用する過程の経験から得られる価値を意味します。商品の付加価値として差別化要因となります。

◆ワークフォース管理

サービスの質を落とさず、より効率的に、より人件費等を低く抑えようと、効果的な人材活用や配置を行うことを意味します。専用システムを利用することで、人手で実施するよりも、効果的な計画を短時間で立てることができます。

【ナイスシステムズ社について】

ナイスシステムズは、電話、Web、無線、およびビデオを通じたコミュニケーションから取り出した非構造的なマルチメディア・コンテンツの高度な分析に基づく「対話からの洞察: Insight

from Interactions」ソリューションのリーディングプロバイダです。ナイスシステムズの取引先はフォーチュン 100 企業のうち 85 社以上を含み、135 か国、24,000 社以上に上ります。会社の詳細は、<http://www.nice.com/jp/> をご覧ください。

【ログイット株式会社について】

ログイットは、通話録音装置の販売及び開発を中心に、先端の音声認識や音声合成技術を組み合わせたソリューションを提供しております。世界最大規模の通話録音システムを構築した実績もあります。その他、通話課金管理システム”TABS.iT”、自動電話発信装置”掛録”、メールアーカイブ”ウチノBossメール”など幅広い事業を中心に展開しております。

会社の詳細は、<http://www.logit.co.jp> をご覧ください。

・本件についてのお問い合わせ先

ログイット株式会社 第1事業部

TEL: 03(5981)1531