

楽天コミュニケーションズ、コンタクトセンター向け 新サービス「楽天コネクト SmaCom」を9月より提供開始 - 初期費用不要・業界最安値級の月額1,980円～を実現、 オフィス向けにクラウド型PBX機能も搭載 -

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（以下「楽天コミュニケーションズ」）は、コンタクトセンターソリューション「楽天コネクト」シリーズの新たなサービスとして、2023年9月より、「楽天コネクト SmaCom」（読み：ラクテンコネクト スマコム）の提供を開始します。



働く場所を自由に
コミュニケーションをよりスマートに
SmaCom 楽天のコンタクトセンターシステム

リモートワークや
スマホでも使える

クラウド型PBX/
コンタクトセンターシステム **楽天コネクト SmaCom**

初期費用 **0**円 月額 **1,980**円～ 導入まで **5**営業日

「楽天コネクト SmaCom」は、オフィスでの電話をスムーズにスマートに対応するためのクラウド型コンタクトセンターシステムです。ご利用用途に合わせたライセンスを提供し、初期費用は不要、業界最安値級の月額利用料金（1,980円～）で導入いただけます。また、クラウド型PBX（電話交換機）機能の提供により、オフィスのフリーアドレス化、リモートワーク環境での電話対応、スマートフォンの内線化なども実現します。座席は1席から利用可能で上限がないことも特長であり、最短5営業日で導入できるスモールスタートから、事業の成長に合わせた拡張が可能です。

なお「楽天コネクト SmaCom」は、同シリーズとして2020年6月より提供を開始した「楽天コネクト Speed」の後継サービスです（注）。現行サービスの機能を維持、一部をリニューアルしたことに加え、お客様の声をもとに新たに、簡易CRM（Customer Relationship Management）やFAQなどの機能を追加しました。またユーザーインターフェイスを一新し、はじめての方でも使いやすく直感的な操作を可能にしました。

楽天コミュニケーションズは、昨今の在宅勤務・リモートワークの普及等、働き方の多様化やカスタマーサポート機能の内製化ニーズの高まりをふまえ、よりお客様のニーズに柔軟に対応できる次世代コンタクトセンターシステムとして「楽天コネクト SmaCom」の提供を開始する運びとなりました。

今後も、楽天コミュニケーションズは、「楽天コネクト」シリーズの提供を通じて、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皆さまのビジネスの発展に貢献してまいります。

(注) 「楽天コネクト SmaCom」の提供開始に伴い、「楽天コネクト Speed」は2024年3月31日をもってサービス提供を終了します。

■「楽天コネクト SmaCom」について

商品名： 楽天コネクト SmaCom

販売開始： 2023年9月（予定）

サービスページ： <https://connect.rakuten.co.jp/smacom/>

ライセンス：

- ・コンタクトセンター ベーシック（月額1,980円/席）

お客様からの問い合わせ電話対応のために、手軽にコンタクトセンターを立ち上げられるライセンスです。低コストでありながら、IVR（自動音声ガイダンス）やACD（着信コントロール）など、コンタクトセンターとして必要な機能を搭載しています。

- ・コンタクトセンター アドバンス（月額5,980円/席）

ベーシックの機能一式に加えて、オペレーターのステータス状況や待ちコール数などがリアルタイムに確認できるレポートや、モニタリングやささやき機能といったスーパーバイザー用の機能を搭載しているライセンスです。

- ・コンタクトセンター アウトバウンド+（プラス）（月額7,980円/席）

お客様への架電業務をスマートに効率的にする、アウトバウンド業務に役立つライセンスです。事前登録したリストへ自動発信する機能もご用意し、架電数を大幅にアップします。

- ・ビジネスフォン（月額580円/ID）

インターネットにつながれば使えるビジネスフォン。クラウドなので電話機やPBX（電話交換機）は不要です。オフィス業務に必要な受発信や保留・転送ができます。テレワーク環境でも使えるライセンスです。

※いずれのプランも初期費用はかかりません。

※価格は全て税別表記です。

※電話回線利用料及び通話料は表示価格に含まれません。

	コンタクトセンター アウトバウンド+ <small>月額 7,980円/席</small> <input type="checkbox"/> アウトバウンド向け <input type="checkbox"/> インバウンド向け	コンタクトセンター アドバンス <small>月額 5,980円/席</small> <input type="checkbox"/> インバウンド向け	コンタクトセンター ベーシック <small>月額 1,980円/席</small> <input type="checkbox"/> インバウンド向け	ビジネスフォン <small>月額 580円/ID</small> <small>スマホアプリ</small> <small>月額 200円/ID</small> <input type="checkbox"/> オフィス電話向け
ダイヤラー機能	<input type="checkbox"/>			
スーパーバイザー機能 (モニタリング・ささやき)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
リアルタイムレポート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
ヒストリカルレポート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
FAQ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
簡易CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
IVR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ACD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
通話履歴閲覧	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PBX基本機能 (発着信・保留・転送)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■楽天コネクトについて

楽天コミュニケーションズが提供する、大規模コンタクトセンター向けシステム「楽天コネクト Storm」、小・中規模コンタクトセンター向けシステム「楽天コネクト SmaCom」、AIにより電話営業や顧客対応を可視化するIP電話サービス「楽天コネクト × MiiTel」の3サービスを総称するコンタクトセンターソリューションブランドです。

各種サービスサイト：

- ・ 楽天コネクト Storm：<https://connect.rakuten.co.jp/storm/>
- ・ 楽天コネクト SmaCom：<https://connect.rakuten.co.jp/smacom/>
- ・ 楽天コネクト × MiiTel：<https://connect.rakuten.co.jp/miitel/>
 ※「MiiTel」は、株式会社RevCommの登録商標または商標です。

■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。

以上

【本件に関するお問い合わせ先】

楽天コミュニケーションズ株式会社 マーケティング部

E-mail : rcomm-pr@mail.rakuten.com

※ここに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がございますので、あらかじめご了承ください。