

News Release

2020年11月19日

株式会社日立情報通信エンジニアリング

ニューノーマル時代に適した「クラウドコミュニケーション」の基盤となる 「クラウド型PBX」と、それを活用した「クラウド型音声活用」サービスを販売開始 ～PBX機能と通話録音で働き方改革や顧客満足度向上を支援～



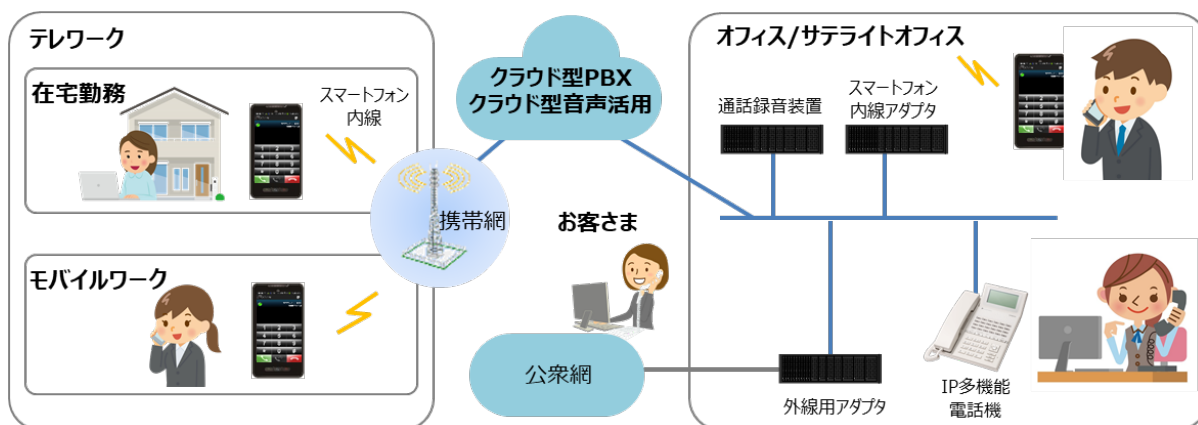
「クラウドコミュニケーション」のイメージ

株式会社日立情報通信エンジニアリング(代表取締役社長:岩崎 秀彦、本社:神奈川県横浜市)は、新常態(ニューノーマル)時代において場所を選ばない柔軟な働き方改革を支援する「クラウドコミュニケーション」の提供を強化し、この度、「クラウド型PBX^{*1}」と「クラウド型音声活用」のサービスを11月24日より販売開始します。既存の「クラウド型コンタクトセンターソリューション」やテレワーク関連サービスに加えて、従来、オンプレミス型で提供してきた音声通話のシステム基盤や音声活用機能をクラウドサービス化し、お客さまが導入しやすい、より柔軟な新しいコミュニケーションの実現をサポートします。

*1 PBX(Private Branch eXchange): 構内交換機

昨今、新型コロナウイルスの影響により、新常態(ニューノーマル)時代となり、多くの企業において環境変化の中で事業継続に対する重要性が高まっています。働く場所についても、これまでのオフィス中心から自宅やサテライトオフィスでのテレワークの利用が増えており、それに合わせたコミュニケーション手段の速やかな導入が求められています。このようなテレワーク環境の中でも、電話対応業務における顧客満足度の向上やコンプライアンスの強化などが必要です。

当社はコミュニケーション手段の統合化を支援するプラットフォームのPBXや、電話の通話録音・音声認識システムの開発で培った技術を生かし、今回それらをクラウドサービス化しました。クラウドサービスは、オンプレミス型に比べて導入費が低減でき、災害や社会的環境の変化などでサテライトオフィスの構築が必要になったときに短期間で利用開始できます。またオフィスの代表電話や部署ごとの外線着信を、場所を選ばず、どこにいてもスマートフォンで応答することが可能です。さらに外線・内線通話を録音し、通話音声テキスト化することで、通話内容の確認やキーワードの検索が可能となり、企業が取り組む顧客満足度の向上とコンプライアンスの強化を支援します。



「クラウド型 PBX」「クラウド型音声活用」の利用イメージ

■「クラウド型 PBX」の特長

本サービスは環境や事業規模、業務に合わせた最適なコミュニケーションを提供します。

1. 容易な導入性と段階的マイグレーション

クラウドサービスにより、オンプレミス型の PBX システムに比べて導入が容易で費用も低減できます(例:50 内線 ID の場合、初期導入費用を約 70%低減 ※当社試算)。また小規模から導入し、お客さまの事業拡大や拠点統合にあわせて段階的に最大 32,000 内線 ID まで拡張できます。さらに従来のオンプレミス型の PBX システムにおける機能をサポートし、IP 多機能電話機や、スマートフォンなどの通話機能を提供し、業務に合わせた音声端末を選択、利用することができます。

2. オフィスへの電話をリモートで着信できるスマートフォン内線化機能

外出中や在宅によるテレワークをしている最中にオフィスにかかってきた重要な電話がとれないという課題があります。PBX の内線網を利用しオフィスにかかってきた電話を直接スマートフォンに転送させることができるため、場所を選ばずオフィスの電話に対応することが可能です。リモート環境でも貴重なビジネス機会を逃さないよう支援します。

3. 業務時間外の着信を制御するスケジューラー機能

スマートフォンは、いつでも着信が可能のため、業務とプライベートの時間を切り分けしづらいという課題があります。これに対しスケジューラー機能により、業務時間内はスマートフォンに着信、業務時間外はオフィスの留守番電話装置で応答させることが可能です。テレワークにおいても、業務時間外の着信を制御し、業務とプライベートを区分することができます。

■「クラウド型音声活用」の特長

クラウド上において通話録音の記録が保管され、いつでもどこでも確認することができます。

1. ビジネス機会を逃さない通話録音

通話内容の聞き間違い、重要な通話内容を残したいという従来からある課題に対して、「クラウド型 PBX」と「クラウド型音声活用」を連動させて、お客さまとの音声通話を録音することが可能です。音声端末やリモートにある PC から何度でも聞き直すことができるため聞き漏れの確認、関連部署へ通話内容を共有することでビジネス機会を逃しません。さらにスマートフォンでの通話も録音できるためテレワーク環境で活用できます。

2. 顧客満足度とコンプライアンスの向上に役立つ音声テキスト化機能

お客さまの電話対応業務の品質改善に必要な情報を抽出するために、これまでは何度も録音データを聞き直したり、問い合わせ対応内容を書き起こしたりする時間が必要でした。音声テキスト化のサービスを使えば、予め登録した NG ワード、重要なワードを瞬時にサーチすることができ一目で改善が必要な箇所が分かります。これにより電話対応業務の品質向上、効果的な教育指導を行うことができ、顧客満足度の向上ならびにコンプライアンスの向上に寄与します。

今後、当社は業種向けに役立つアプリケーション機能の拡充や、既存のオンプレミス型のシステムとの連携を推進し、「クラウドコミュニケーション」のサービスメニューを充実させて、引き続きニューノーマル時代の新しいコミュニケーションによる働き方改革をサポートしていきます。

■「クラウド型 PBX」のサービスメニューとご参考価格(50 内線 ID の場合) *2

(1) 初期導入費

メニュー内容	員数	単価(税別)	金額(税別)
初期導入費	1	¥48,000	¥48,000
合計			¥48,000

(2) 月額費

メニュー内容	員数	単価(税別)	金額(税別)
クラウド接続基本ライセンス	1	¥5,000	¥5,000
内線ライセンス	50	¥500	¥25,000
外線ライセンス	2	¥500	¥1,000
スマートフォン内線アダプタ利用サービス	1	¥11,500	¥11,500
外線用アダプタ利用サービス	1	¥2,450	¥2,450
合計			¥44,950

*2 参考価格の構成はスマートフォンが 40ID、固定 SIP 電話機が 10ID、外線ライセンスが 2 チャンネルとなります。

なお、スマートフォン、固定 SIP 電話機、工事費等の費用は含まれておりません。

■「クラウド型音声活用」のサービスメニューとご参考価格 *3

(1) 初期導入費

メニュー内容	員数	単価(税別)	金額(税別)
通話録音サービス初期導入費	1	¥23,000	¥23,000
音声テキスト化サービス初期導入費	1	¥20,000	¥20,000
		合計	¥43,000

(2) 月額費

メニュー内容	員数	単価(税別)	金額(税別)
通話録音チャンネルライセンス	2	¥1,100	¥2,200
通話録音ユーザ ID ライセンス	4	¥200	¥800
通話録音保存サービス(80 時間)	2	¥800	¥1,600
通話録音アダプタ利用サービス	1	¥31,000	¥31,000
音声テキスト化サービス(20 時間)	1	¥15,000	¥15,000
		合計	¥50,600

*3 参考価格の構成は通話録音チャンネルライセンスが 2ID、ログインするための通話録音ユーザ ID ライセンスが 4ID となります。

■商標に関する表示

記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■「クラウドコミュニケーション」に関するホームページ

<https://www.hitachi-ite.co.jp/solution/cloudcomm/index.html>

■お客さまお問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 営業統括本部 営業戦略本部 DX ビジネス推進センター
〒220-6125 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワー B 25 階
お問い合わせフォーム: <https://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/>

■報道機関お問い合わせ先

株式会社 日立情報通信エンジニアリング 経営戦略本部 経営企画部
〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい 2 丁目 3 番 3 号 クイーンズタワー B 22 階
お問い合わせフォーム: <https://www.hitachi-ite.co.jp/inquiry/>

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。