

2020年9月10日

株式会社電通国際情報サービス

ISiD、在宅コールセンターソリューションの提供を開始

～3密を回避、セキュアな環境でオペレーターと管理者の業務を効率化～

株式会社電通国際情報サービス(本社:東京都港区、代表取締役社長:名和 亮一、以下 ISiD)は、2019年より提供している「フルクラウド型コールセンターソリューション^{※1}」に、在宅環境でのコールセンター業務遂行に必要な機能を追加した「在宅コールセンターソリューション」を本日9月10日より提供開始します。

■背景■

機密性の高い顧客情報を日々取り扱うコールセンターは、一般的に、徹底的なセキュリティ対策が施されたオフィス内に設置されています。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大により、3密を回避するための感染防止対策や労働環境の見直しが叫ばれる中、企業においてコールセンターの分散化や在宅化を検討する動きが加速しています。

一方、在宅環境におけるコールセンター業務の実現には、情報漏洩リスクや、オペレーターの稼働状況管理、トラブルの発生時のフォローなどの課題があります。また、コールセンターシステムの多くは、企業独自にカスタマイズされていることに加え、複数のアプリケーションとインフラがオンプレミス上で密結合しているため、状況に応じた最適なチャネル追加や業務フローの変更など、コロナ禍で求められる急速な環境変化への柔軟な対応が難しい現状があります。

ISiD はこれまで、メガバンク・地銀・ネット銀行など 30 社以上のお客さまに対し、コールセンターシステム構築サービスを提供してきました。昨年には業界内でもいち早くコールセンターシステムのフルクラウド化に対応するなど、コールセンターシステム構築に関して豊富なノウハウを有しています。今般提供を開始する「在宅コールセンターソリューション」は、フルクラウド型のコールセンターシステムをベースに、在宅環境での業務遂行を可能とする機能を付加したものです。

■ソリューション概要と特徴■

当ソリューションは、VDI^{※2}環境を介し、音声基盤をアマゾン ウェブ サービス(AWS)の Amazon Connect^{※3}、問合せ・顧客情報管理を Salesforce Service Cloud で実施するフルクラウド型コールセンターソリューションです。オペレーターと管理者は在宅勤務でもセキュアな環境下でコールセンター業務と同等の業務を実施できます。また、管理者はモニタリングツールと Service Cloud を介して、オペレーター業務の常時モニタリングや、トラブル時の介入・支援、稼働状況管理などが可能となります。

【在宅コールセンターソリューションの主な特徴】

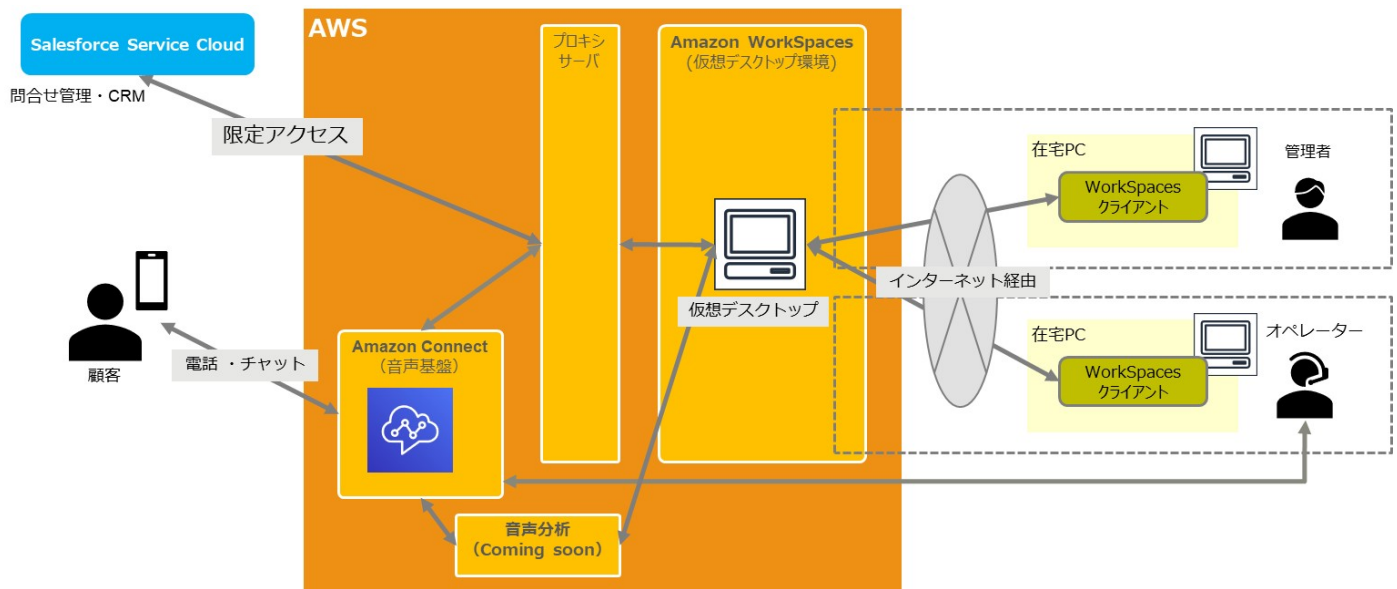
(1)VDI 上のセキュアな環境

- ・VDI 上にコールセンター業務に必要なアプリを提供
- ・VDI を利用することで、個人 PC 上に業務データが保存できないセキュアな環境を担保

(2)複数のオペレーター・管理者業務支援ツール

- ・電話対応、Web 申込対応、チャットなど複数チャネル管理ツール
- ・オペレーター支援用エスカレーション・チャットツール
- ・オペレーター状況モニタリングツール
- ・音声分析による管理者支援ツール(提供予定)

<在宅コールセンターソリューション概要図>



※1 フルクラウド型コールセンターソリューション: 音声基盤 (Amazon Connect や他音声基盤ソリューション)、問合せ管理/CRM (Salesforce Service Cloud)、画面共有ツール (Remote Operator)、WFM、SMS 発信ツールなどのクラウドソリューションを統合したフルクラウド型コールセンターソリューション。

※2 VDI: Virtual Desktop Infrastructure の略、仮想デスクトップ。

※3 Amazon Connect 以外のクラウド型音声基盤ソリューションについてはご相談可能です。

- * アマゾン ウェブ サービス、AWS、Amazon Connect は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。
- * 本リリースに記載された会社名・商品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

■関連情報■

- ・ 住信 SBI ネット銀行:フルクラウドの基盤で高まるコールセンターの機動力(2020年8月12日)

<https://www.isid.co.jp/case/case/2020sbi.html>

- ・ ISiD、Amazon Connect と Salesforce Service Cloud を活用した金融機関向けフルクラウド型コンタクトセンターソリューションの提供を開始～第一弾として、住信 SBI ネット銀行のシステム構築に着手～(2019年2月14日)

<https://www.isid.co.jp/news/release/2019/0214.html>

■電通国際情報サービス (ISiD) について

ISiD は、「HUMANOLOGY for the future～人とテクノロジーで、その先をつくる。～」をビジョンに、社会や企業のデジタルトランスフォーメーションを、確かな技術力と創造力で支援しています。金融、製造、ビジネスソリューション、コミュニケーション IT の 4 領域で培ったソリューションの提供に加え、テクノロジーや業界、企業、地域の枠を超えた「X Innovation(クロスイノベーション)」を推進し、顧客、生活者、社会の進化と共存に寄与するソリューションを生み出し続けます。詳細は、[公式 WEB サイト](#)をご覧ください。

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス 金融ソリューション事業部 営業企画部 TEL:03-6713-7030 E-Mail:g-ce-biz@group.isid.co.jp

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通国際情報サービス コーポレートコミュニケーション部 赤瀬、金野 E-Mail:g-pr@isid.co.jp