

## OKIとNTT Com, リモート接客オペレータの稼働状況を可視化する「コンタクトセンタークラウドサービス」を構築, OKIにて販売開始

沖電気工業 (OKI) とNTTコミュニケーションズ (NTT Com) は、クラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用し、OKIのセルフ端末用ミドルウェア「Counter Smart」とNTT ComのAIサービスなどを組み合わせ「コンタクトセンタークラウドサービス」(本サービス)を構築しました。本サービスを活用することで、店舗のリモート接客業務やコンタクトセンター業務を短期間かつ低コストで開始することが可能となります。OKIは、本サービスを店舗デジタル変革ソリューション「Enterprise DX(エンタープライズ・デジタルトランスフォーメーション)」を構成するソリューションの1つである「ストアフロント変革ソリューション」の新商品として、販売開始しました。

### ■背景

近年、店舗の省人化ニーズに加えて、新型コロナウイルスの感染拡大を機に、店舗内での人との距離を確保した接客のニーズも高まっています。さまざまなシーンでビデオ通話が日常的に利用されていますが、店舗においても接客のニューノーマルの1つとして、有人オペレータによるリモートでの接客が、ますます利用されていくものと考えられます。

OKIとNTT Comは、両社のソリューションとノウハウを組み合わせ「コンタクトセンタークラウドサービス」を提供することで、災害やパンデミックにおけるコンタクトセンターの迅速な立上げ・業務継続へのニーズにこたえるとともに、お客さまに距離や場所に左右されないリアルな体験を提供し、コンタクトセンターの生産性向上に貢献します。

### ■サービス

本サービスでは、コンタクトセンターの基盤としてクラウド型の「Amazon Connect」を活用しており、従来よりも短期間・低コストでコンタクトセンターシステムの導入が可能となります(図)。またOKIが保有するコンタクトセンターのノウハウを活用し、対応中や離席

中などの各オペレータの状況を、管理者の画面上に一覧で表示することができます。センタ内はもちろん、店舗や在宅で勤務しているオペレータの状況を可視化し管理しているため、お客さまのご要望に最適なオペレータを自動で選択し接続することも可能です。

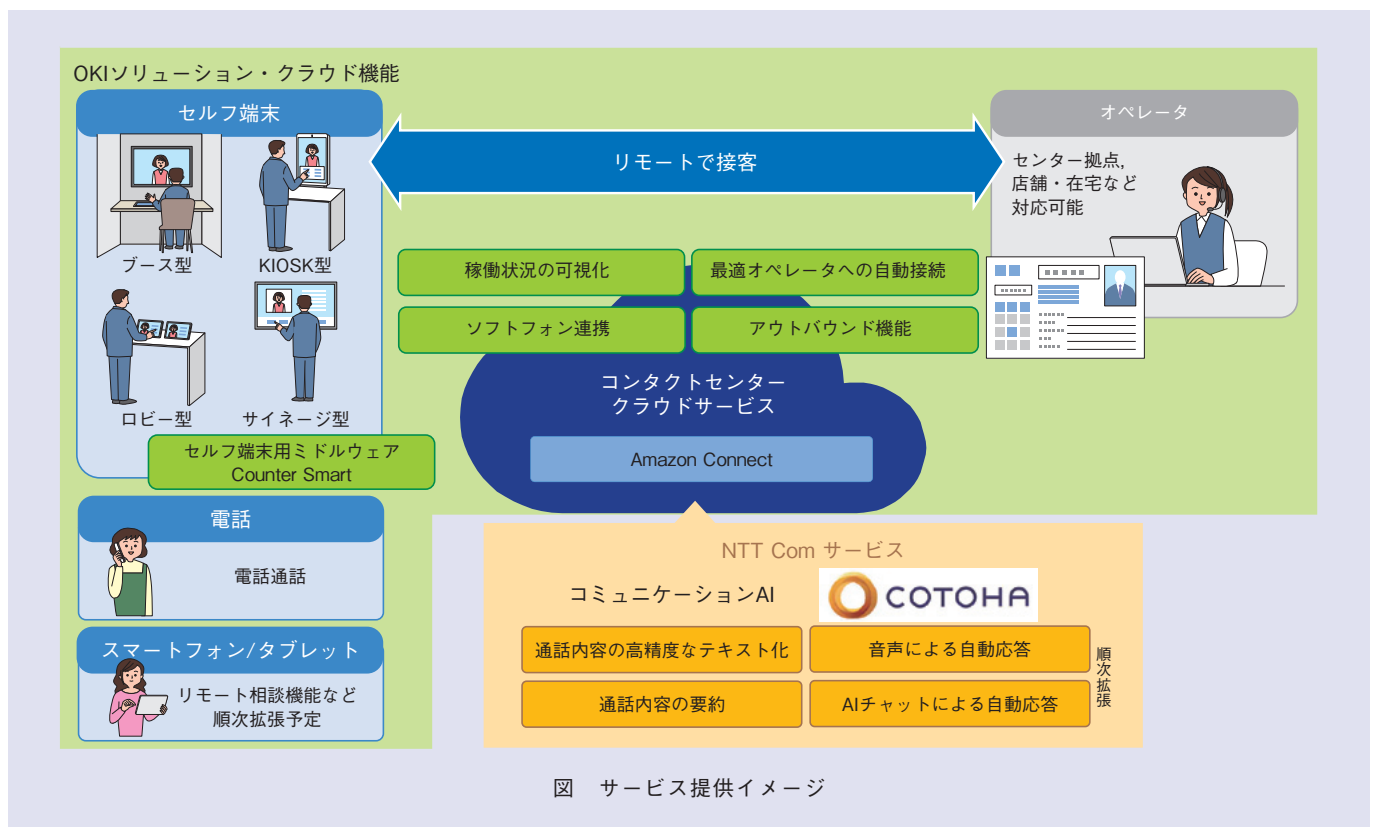
OKIの「Counter Smart」と本サービスを、組み合わせることで、店舗に来店されたお客さまとオペレータは、セルフ端末でお互いの顔を見ながら、対面での接客さながらの対応を実現できます。オペレータとお客さまが画面の表示内容を共有できるほか、オペレータが店舗内のスキャナなどをリモート操作することで、お客さまが持ち込まれた書類などを確認しながら会話することも可能です。

さらに、NTT Com のコミュニケーションAI「COTOHA<sup>®</sup>」シリーズを組み合わせることで、独自の音声認識技術を用いた通話内容の高精度なテキスト化、要約を実現し、オペレータの稼働を削減します。また複数のソリューションの組み合わせにより、感情分析技術を活用し判定したお客さまの満足度や、オペレータのコールデータなどが可視化され、ダッシュボードで簡単にKPI管理が可能になります。

本サービスは今後、クラウドサービスならではのメリットを活かし、音声自動応答やAIチャットボットを活用した無人対応、スマートフォンやタブレットでのリモート相談など、連携機能の拡張を順次リリースする予定です。

本サービス提供における各社の役割は下記のとおりです。

- ① OKI：本サービスの提案・販売、「COTOHA<sup>®</sup>」や「Amazon Connect」と連携するアプリケーションの開発・実装
- ② NTT Com：「COTOHA<sup>®</sup>」などのAIサービス、フリーダイヤル・ナビダイヤルなどの音声系サービスの提供、コンタクトセンターノウハウの提供



### ■今後の展開

今後両社は、「コンタクトセンタークラウドサービス」と店舗デジタル変革ソリューションの提供により、顧客接点におけるコミュニケーション・行動データや、リアルタイムな個人の内面（感情・思考等）データなども活用しながら、顧客接点の最適化をめざします。加えて、労働力不足など社会が直面する課題の解決に取り組み、安心・安全・便利な社会の創造に貢献していきます。

### ◆問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ

経営企画部 広報室

TEL 03-6700-4010

URL <https://www.ntt.com/about-us/press-releases/news/article/2020/0728.html>