

KDDI、フルクラウド型コンタクトセンターを実現する 「Cloud Calling for Genesys Cloud CX」を提供開始 ～コンタクトセンターの働き方 DX を推進～

東京 – 2022 年 10 月 27 日 – カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーであるジェネシスクラウドサービス株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：ポール・伊藤・リッチー、以下ジェネシス）は、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋 誠、以下 KDDI）が 2022 年 10 月 31 日、ジェネシスが提供するオール・イン・ワンのクラウド型コンタクトセンター・プラットフォーム「Genesys Cloud CX™」との連携により、クラウド電話回線サービス「Cloud Calling for Genesys Cloud CX <https://biz.kddi.com/service/genesys-cloud/>」（以下、本サービス）を提供開始することを発表いたします。

本サービスでは、電話回線関連設備までクラウドで提供することで、電話・メール・チャットなどの問い合わせ対応業務からコンタクトセンター設備の保守運用までクラウド上で実現し、コンタクトセンターに関わるすべての業務の働き方 DX を推進します。



〈本サービスにより、実現可能な構成イメージ〉

■背景

- ・新型コロナウイルス感染症拡大を契機に、非対面の企業窓口としてコンタクトセンターの重要性が高まるとともに、お客さまとのコミュニケーションチャンネルが電話からチャットへ移行するなど、デジタル化が進んでいます。
- ・コンタクトセンターの運用を支える IT 基盤に対して、在宅化や柔軟性の高い運用が求められており、コンタクトセンターのクラウド化が加速しています(注 2)。一方で、電話回線も含めフルクラウド型コンタクトセンターを導入する際の課題として、お客さまがご利用中の固定電話番号を継続利用できないことなどがありました。

■本サービスについて

- ・ジェネシスが提供中のクラウド型コンタクトセンター・サービス「Genesys Cloud CX」を KDDI 提供中のクラウド音声網へ接続することで、「Genesys Cloud CX」に固定電話番号の使用と番号ポータビリティの機能を追加しました。
- ・番号ポータビリティにより、お客さまが従来のコンタクトセンターでご利用中の固定電話番号を継続利用できます。電話回線を含めたフルクラウド型のコンタクトセンターを実現することが可能です。
- ・お客さまの拠点側に固定電話回線・音声ゲートウェイ・機器を設置する必要がないため、数週間でクラウド電話回線を提供可能です。
- ・回線数の変更に伴うハードウェアの構成変更が不要なため、お客さまのニーズに合わせた柔軟なコンタクトセンター環境を実現します。

KDDI 執行役員 ソリューション推進本部 副本部長 丸田 徹 は次のように述べています。



「KDDI は、ジェネシス様と協業できることを大変嬉しく思います。この度「Genesys Cloud CX」向けのクラウド音声サービスを提供することで、より多くのお客さまへシンプルかつ柔軟な電話環境の導入を可能とします。KDDI の強みである高品質な法人向け音声基盤ベースのクラウド電話を通し、コンタクトセンターの働き方 DX の推進に貢献していきます。」

ジェネシス 代表取締役社長 ポール・伊藤・リッチーは次のように述べています。

「KDDI の BYOCC モデル(注 1) の活用によりフルクラウドでの運用体制が可能になることで、お客さまにとってもコンタクトセンターのオペレーターにとってもより柔軟性、革新性、そしてスケーラビリティのあるサービスの提供と、運用が実現することを期待しています。ジェネシスは、共感性とカスタマイズされたサービスを提供することで KDDI とともに今後もお客さまの顧客体験価値を高めるご支援をしたいと考えています。」

両社は今後も、パートナーシップを強化し、コンタクトセンター業界の DX を目指していきます。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界 100 カ国以上において、毎年 700 億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a Service®を実現できます。ジェネシスでは、マーケティング、セールス、サービスのすべてのチャンネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤリティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧ください。

©2022 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

(注 1) お客さま拠点側に固定回線設備、音声ゲートウェイ機器、Genesys Cloud Edge 機器が不要となり、IP ネットワーク経由で PSTN 通信を行える構成のこと。

(注 2) 矢野経済研究所「コールセンター市場総覧 2021」より、クラウドコンタクトセンター(SaaS 型)の CAGR は約 11%と今後も成長見込み (オンプレ含めたコンタクトセンター市場 CAGR は 2%でありクラウドコンタクトセンターが牽引)

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp

■本サービスの詳細

1. 本サービスの特長

- ・本サービスとセットで KDDI が提供しているフリーコール(着信課金番号 0120/0800)のご利用が可能です。
※別途ご契約が必要です。
- ・本サービスに使用する KDDI 設備は冗長化されており、高可用性を実現しています。
- ・「Genesys Cloud CX」の不具合時の BCP 対策の 1 つとして、KDDI 音声網内の転送機能により外線着信を転送することが可能です。
- ・KDDI からは電話回線契約を提供し、「Genesys Cloud CX」のライセンス提供および、システムインテグレーションサービスはジェネシス認定パートナー企業が提供します。

2. 提供開始日

2022 年 10 月 31 日

3. 提供料金

項目	月額料金(税抜き)
基本料	2,000 円/契約
050/0ABJ 番号	300 円/1 番号
0120※	2,000 円/ 1 番号
0800※	1,500 円/ 1 番号

詳細については以下の KDDI 商品 HP をご参照ください。

Cloud Calling for Genesys Cloud CX : <https://biz.kddi.com/service/genesys-cloud/>

フリーコール S : <https://biz.kddi.com/service/free-call-s/>

フリーコール DX : <https://biz.kddi.com/service/free-call-dx/>

※Genesys Cloud CX のライセンス料金についてはジェネシス社認定パートナー企業へお問合せ下さい。

4. お問い合わせ

KDDI 法人営業担当者または法人お客さまセンターまでお問い合わせください。

〈法人お客さまセンター〉

フリーコール 0077-7007 (無料)、フリーコール 0120-921-919 (無料)

受付時間: 9:00~18:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)