

TMJ様が通話録音システムを刷新、繁忙期を考慮した従量課金制を採用 ～オプション機能でPCI DSS 準拠に向けたセキュリティー対策強化へ～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、BPO サービスを提供する株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長執行役員：丸山 英毅）様から、当社の通話録音システム「NICE Engage Platform」とオプションの「コンプライアンスセンター」を受注、2021年4月1日より本格稼働することを発表します。今回のシステム導入は約3,000席のオペレーターを対象としており、繁忙期にも柔軟に対応可能な従量課金制を採用しています。またPCI DSS 準拠に向けたセキュリティー対策を強化し、今後の在宅コンタクトセンターの運営を見据えます。

◆導入の背景

TMJ様では繁忙期のオペレーター席数にばらつきがあるため、繁忙期を考慮したライセンス数の契約が必要であり、膨大化するコンタクトセンターの運営コストが課題となっていました。またBPOやコンタクトセンター業界において関心が高まっている、クレジットカード情報の取り扱いに関するセキュリティー国際基準「PCI DSS」準拠について、同社では対応の検討が進められていました。さらには昨今の働き方改革や新型コロナウイルス感染症の影響を受け、コンタクトセンターの在宅化やそれに伴うセキュリティー／コンプライアンス対策など、セキュアなシステムが求められていました。

そこで同社は従来のNICE社製の通話録音システム「NICE Interaction Management」を、新バージョン「NICE Engage Platform」に刷新。新たに導入された従量課金制を採用します。合わせてセキュリティー強化のため「コンプライアンスセンター」を導入し、PCI DSS 準拠への準備を開始します。

◆導入の概要

同社が導入した通話録音システム「NICE Engage Platform」は、通常時を想定して約3,000席のオペレーターに対応します。従来のシステムから冗長構成を強化し耐障害性の向上と、今後の業務拡大を視野に入れて約7,800席まで拡張可能な拡張性の向上を図ります。通話録音だけでなく画面録画が可能になるなど機能が強化されます。従量課金制という柔軟なライセンス体系により、繁忙期を考慮した効率的なコンタクトセンターの運用が実現します。さらにオプションの「コンプライアンスセンター」を活用して、PCI DSS 準拠への対応や個人情報保護の徹底など高セキュリティーシステムを構築します。

◆期待する効果

今回のシステム刷新により、従量課金制によるライセンスコスト削減が可能なほか、突発的な業務請負にも迅速な対応が可能になります。コンプライアンスセンター導入により、TMJ様のサービ

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

スの信頼性が向上し、主顧客である金融系企業の厳しい業務要件にも対応可能になり、顧客満足度向上が期待できます。録音データ改ざんや情報漏洩などによる不正行為を防止し、企業リスクの軽減が図れます。さらに、今後の在宅コンタクトセンター促進にも貢献します。

また将来的には通話録音システムの音声データの活用として NICE が提供する会話分析や感情解析、声紋認証といったソリューション導入によりサービス品質向上に向けて検討していく予定です。

◆通話録音システム「NICE Engage Platform」の概要

NICE Engage Platform は、世界的にコンタクトセンターソリューションを提供しているナイス社（イスラエル）の製品です。大量の通話録音データをさまざまな条件で検索、再生可能で、特に録音されたデータを改ざんされにくい点が特長です。会話分析や顧客対応品質管理、コンプライアンス対応などの機能を拡張することができます。

<TMJ 事業統括本部 IT 構築部長 三本 武様のコメント>

この度、アイティフォー様および NICE Japan 様より、弊社ビジネス課題を考慮した従量課金制度サービス化のご提案を頂きました。これにより、NICE 社製品のシステム品質を利用しながら、コスト面における課題解決もできることが選定の大きな理由となりました。また、構築時においては、様々な課題と対峙することになりましたが、技術サポートやフォロー体制がしっかりとしていたことより、スムーズに構築が進捗したと感じています。今後は、追加ソリューションも導入可能なプラットフォームであることより、機能拡張しながら弊社ビジネスに活用をさせていきたいと考えております。さらなるご支援を期待しておりますので、よろしくお願ひします。

<NICE Japan 日本法人社長 安藤 竜一氏のコメント>

この度、TMJ 様が弊社の「コンプライアンスセンター」を採用していただいたことは非常に先進的な取り組みであり、素晴らしいことだと考えます。コンプライアンスチェックは金融サービスにおける重要課題です。TMJ 様の提供するサービスを多くの企業が利用することで、コンプライアンスに則った厳密なカスタマーサービスが実現することを期待しています。

<アイティフォー CTI システム事業部長 襲地 幹也のコメント>

当社では、2021 年 4 月より、従量課金制を採用した通話録音システム「NICE Engage Platform」の取り扱いを開始し、今回の TMJ 様が第 1 号ユーザーとなります。柔軟なライセンス体系となるほか今後に向けた拡張性高いシステムとなっていますので、画面録画や会話分析、さらにはオペレーターの品質管理など引き続きトータルにご支援してまいります。

◆TMJ 様の会社概要

会社名 : 株式会社 TMJ

本社所在地 : 〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-20-1 住友不動産西新宿ビル

代表者 : 代表取締役社長執行役員 丸山 英毅

事業内容 : BPO に関するアウトソーシングサービス / コンサルティングサービス /
コンタクトセンター運営 / 人材派遣 / システム導入支援・提供

URL : <https://www.tmj.jp/>

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部 : 03-5275-7914 Email : kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳

【製品 URL】

- ・ 通話録音システム「NICE Engage Platform」
https://www.itfor.co.jp/cti/sol_CTI_logger.html
- ・ コンプライアンスセンター
<https://www.itfor.co.jp/cti/compliance.html>
- ・ 在宅コンタクトセンターソリューション
<https://www.itfor.co.jp/cti/remote-center.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=210412a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL：03-5275-7914 E-mail：kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

会社名 : 株式会社アイティフォー ※東証第一部 (4743)
代表者 : 代表取締役社長 佐藤 恒徳
本社所在地 : 〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
事業内容 : システムインテグレーター (システム構築)
電話 : 03-5275-7841 (代表)
URL : <https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。