

カスタマーサポート改革にクラウド型オムニチャネル  
CXプラットフォーム「NICE CXone」を採用  
～オムニチャネル対応や顧客分析などオールインワンで提供～

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）とナイスジャパン株式会社（本社：東京都港区、日本法人社長：安藤竜一）は、クラウド型オムニチャネル CXプラットフォーム「NICE CXone（ナイス シーエックスワン）」を、アイティフォーのコンタクトセンターを担う「カスタマーサポート」にて2022年8月1日より運用開始したことを本日発表します。これにより、カスタマーサポート業務の改革を推進するほか、CXoneの導入事例としてお客様に展開し、販促活動を強化します。なお、運用にあたり実施したSalesforceとの連携は、国内では初の事例となります。

◆背景

アイティフォーは、ソリューションを導入いただいた後のサポート体制として、カスタマーサポートサービスを提供しています。カスタマーサポートは、通常の保守サービスに加え、コールセンターやデータセンターなどの業務を実施することで、お客様の運用負荷の軽減を24時間365日体制でサポートしています。

今回CXoneを導入することで、お客様へのサポート体制をより強固にし、サービスの向上を図ります。また、アイティフォー自身が当製品のメリットを享受することで、お客様への販促活動に活用し、当製品の特長に対する理解を深めていただきます。

◆導入概要

CXoneは、カスタマーサポートに必要な機能がすべてクラウド上で利用できるため、ネットワークに接続されているパソコンさえあればつながるため容易に導入が可能です。アイティフォーではオペレーターがテレワークやサテライトオフィスを活用した分散拠点で業務を実施していますが、CXoneはフルクラウドなため、運用開始後も従来通りの働き方で業務が遂行できます。またCXoneを導入するにあたり、既に活用しているSalesforceと連携して利用しますが、連携は容易で制限もなく親和性が高いのが特長です。なお今回のSalesforceとの連携は、国内初の事例となります。

さらに運用にあたっては特別な教育を実施する必要がなく、新システムへ容易に移行することが可能です。

◆期待される効果

CXoneのIVR機能を活用することで効率的な接客が可能になり、オペレーターはより重要な顧客対応に専念することが可能になります。ルーティング機能により、適切なオペレーターに問い合わせが割り振られるため、顧客サービスが向上し、年間約100時間の削減が見込めます。さらに

---

\*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（東証プライム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

Salesforce との連携により、着電時に画面上で顧客情報の確認が可能になり、接客時間が短縮。年間 180 時間の削減が期待できます。

#### ◆今後について

CXone は、金融機関や地方自治体、EC サイト運営業者様など大規模コンタクトセンターはもちろん中小規模のコンタクトセンターにも適しています。当社の導入結果をお客様にも活用いただけるよう効果測定を継続的に実施することで、さらに販売活動を強化してまいります。

#### ◆製品概要

NICE CXone は、コンタクトセンター運営に必要な機能が搭載された、クラウドベースのコンタクトセンターソリューションサービス (CCaaS<sup>(注1)</sup>) です。アプリケーションだけでなく、電話サービスも含めてフルクラウドで提供されるので、PC が 1 台あれば、すぐにコンタクトセンターを立ち上げることが可能です。

##### ・オムニチャネルルーティング

電話、メール、チャット、SNS など、顧客とオペレーター間のチャネル全てがひとつのプラットフォームで利用でき、お客様と対話中でもチャネルをシームレスに切り替えることができます (エレベーション機能)。

##### ・顧客分析

音声やメール・チャットによるテキストなど、お客様との全てのやりとりを、チャネルを横断して可視化・分析し、その結果をレポートやダッシュボードに出力します。

##### ・ワークフォースの最適化

各チャネルにおいて、お客様をお待たせすることなく適切な対応が行えるようオペレーターを最適配置したり、オペレーターの評価・管理を行ったりすることができます。

##### ・主要 CRM、UCaaS (Unified Communications as a Service) との連携

約 300 以上の API により、Salesforce や Oracle、SAP、Zoom など社内システムと柔軟に連携します。

(注1) CCaaS とは、Contact Center as a Service の略。コンタクトセンターソフトウェアをクラウドで利用できるサービスの総称。

#### 【製品 URL】

- ・クラウド型オムニチャネル CX プラットフォーム「CXone」

<https://www.itfor.co.jp/cti/cxone.html>

#### 【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=220810a>

#### 【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広報部 TEL: 03-5275-7914 E-mail: [kouhou\\_ml@itfor.co.jp](mailto:kouhou_ml@itfor.co.jp)

ナイスジャパン広報担当 株式会社ビーコミ TEL: 090-8844-9057 E-mail: [nice1@b-comi.co.jp](mailto:nice1@b-comi.co.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 (東証プライム 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](mailto:kouhou_ml@itfor.co.jp) 代表取締役社長 佐藤 恒徳

【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 ※東証プライム (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/>

【NICE について】

NICE (NASDAQ : NICE) は、企業が構造化および非構造化データの高度なアナリティクスによってよりスマートな判断をできるよう、クラウドおよびオンプレミスのエンタープライズソフトウェアソリューションを提供する世界的リーダーです。NICE は、あらゆる規模の企業におけるより良いカスタマーサービス、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止、人の保護を支援します。NICE のソリューションはフォーチュン 100 企業の 85 社を含め、150 ヶ国以上にわたる 2 万 5,000 社以上の組織で利用されています。

ナイスジャパンホームページ <https://jp.nice.com/>

---

\*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 (東証プライム 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](mailto:kouhou_ml@itfor.co.jp) 代表取締役社長 佐藤 恒徳