



平成 30 年 2 月 20 日

各 位

会 社 名	テクマトリックス株式会社
代表者名	代表取締役社長 由利 孝 (コード：3762、東証第一部)
問合せ先	執行役員管理本部長 森脇 喜生 (TEL. 03-4405-7802)

クロス・ヘッド
「Amazon Connect」を活用したコンタクトセンターサービス
「Managed Connect Service」を提供開始

記

当社の連結子会社であるクロス・ヘッド株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：関根 尚、以下クロス・ヘッド）は、アマゾン ウェブ サービス（以下 AWS）が提供するクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用したコンタクトセンターサービス「Managed Connect Service」（以下 MCS）の提供を本日より開始しますので、添付の通りお知らせします。

クロス・ヘッドが運営する IT インフラ運用サービスと、AWS が提供するクラウドサービスの特長を組み合わせることで、従来コンタクトセンターを開設する際に大きな負担となっていた設備投資や、維持管理の負荷を大幅に軽減させ、より迅速で容易なコンタクトセンター開設を実現させます。MCS のシステムはクロス・ヘッドの運用監視センター（CIIC）と連携して運用代行を行い、顧客の要望に応じて 24 時間 365 日のシステム基盤監視サービスの提供も行います。

また、平成 30 年 2 月 23 日（金）に東京、平成 30 年 3 月 9 日（金）に大阪で当社が開催する日本最大級のコンタクトセンター関係者向けのイベント「テクマトリックス CRM FORUM 2018 ～CX ファーストのコンタクトセンター戦略～」でも、本サービスをご紹介します。

以上

Amazon Connect を活用した クラウド型コンタクトセンターサービス 「Managed Connect Service」を提供開始

クロス・ヘッド株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：関根尚、以下クロス・ヘッド）は2018年2月20日、アマゾン ウェブ サービス（以下 AWS）が提供するクラウド型コンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用したコンタクトセンターサービス「Managed Connect Service」の提供を開始します。

■「Managed Connect Service」とは

Managed Connect Service(略称 MCS、以下 MCS)はクロス・ヘッドの強みである IT インフラ運用サービスを、AWS が提供するコンタクトセンターサービス「Amazon Connect」を活用して提供することで、コンタクトセンターの運用管理者の負荷軽減と、低価格・高品質・スピーディなコンタクトセンター開設を実現するサービスです。

製品やサービスなどの問合せ電話窓口であるコンタクトセンターを開設する場合、一般には多額の設備投資が必要で、かつその開設には数ヶ月単位の期間を要しました。また、開設後の管理者配置やシステム基盤の維持管理も容易ではなく、こうしたハードルの高さから、コンタクトセンター開設を断念するケースも生じています。

MCS は AWS が提供するクラウドサービスの特長を最大限に活かし、1 席、2 席といった小規模なコンタクトセンターから、迅速かつコストを抑えた形でのコンタクトセンターの開設を可能にします。これによりコンタクトセンター開設のハードルを大幅に下げるとともに、中小規模の事業所や組織のビジネス拡大に貢献します。

MCS のシステム基盤はクロス・ヘッドが運用代行し、コンタクトセンター開設後の維持管理に関わる業務負担を軽減します。運用代行では AWS 利用料の日本円での請求書による支払代行、各種設定変更、レポート提供、Web コンソール提供などを行いません。また、MCS は AWS クラウドサービスと高い親和性があるほか、コンタクトセンターCRM「FastHelp シリーズ」を提供するグループ会社のテクマトリックスとも協業して行きます。

■サービス提供開始の背景

クロス・ヘッドは創業以来 25 年以上にわたり、IT インフラ分野の設計・構築・運用・保守などを手がけてまいりました。また、IT インフラのクラウド化拡大にともない、AWS を活用したサービス提供に注力しており、AWS パートナー ネットワークのスタンダード コンサルティング パートナーとして、のべ約 200 名を超える AWS 認定資格者(アソシエイトおよびプロフェッショナル)を有しています。

こうして培った技術力と実績を活かすべく、Amazon Connect を活用したコンタクトセンターサービスとして「Managed Connect Service(MCS)」を提供開始します。

MCS は、クロス・ヘッドの運用監視センター(CIIC)と連携しており、運用代行サービスはこの CIIC から提供します。また、ご要望に応じ 24 時間 365 日のシステム基盤監視サービスも提供可能です。

■ 3月末までキャンペーン実施

2018年3月末までにご利用契約が締結完了した場合、キャンペーン特別価格として初期費用98,000円。月額費用49,800円～(最長6ヶ月間)でご提供します。詳細は製品Webページをご覧ください。

※当サービスの最低利用期間は1ヶ月間となります。

※解約後に再契約された場合、電話番号が変更となり、再度初期費用が発生します。

※その他サービス内容の詳細は製品Webページ (<https://www.crosshead.co.jp/AWS/mcs.html>) をご覧ください。

【会社概要】

社名 : クロス・ヘッド株式会社
代表 : 代表取締役社長 関根 尚
本社所在地 : 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー27F
URL : <https://www.crosshead.co.jp/>
資本金 : 3億9,500万円
従業員数 : 391名 (2017年4月現在) ※グループ従業員数 : 459名
事業内容 : ソリューション事業 (ITシステム基盤のコンサルティング・設計・構築)、
プロダクト事業 (海外IT製品の輸入・販売・サポート)、
エンジニアサービス事業 (ネットワークエンジニア常駐派遣) など

【製品・サービスおよびプレスリリースに関するお問い合わせ先】

クロス・ヘッド株式会社 CSI事業推進部 山内 (やまうち)

TEL : 03-5793-3631

E-mail : ch-cloud@crosshead.co.jp

URL : <https://www.crosshead.co.jp/AWS/mcs.html>

※ アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、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。