



平成 24 年 9 月 28 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、東証第二部)  
問合せ先 執行役員管理本部長 森脇 喜生  
(TEL. 03-5792-8601)

## 株式会社NTTデータがソーシャルメディア対応機能を強化した 当社クラウド型 CRM システムの販売開始に関するお知らせ

### 記

株式会社NTTデータ（以下、「NTTデータ」）が当社で自社開発したクラウド型コンタクトセンターCRMシステムにソーシャルメディア対応機能を追加して販売を開始しましたので、添付資料のとおり、お知らせいたします。

企業や商品に関するお客様の『声』は従来の電話やメールに加えて、Twitter やブログ等のソーシャルメディアにも記載されます。ソーシャルメディアに記載された企業や商品に関するお客様の『声』をコンタクトセンターと迅速に連携し、顧客満足度を向上させることが企業の課題になっています。

当社がNTTデータに OEM 提供しているクラウド型コンタクトセンターCRMシステムにソーシャルメディア対応機能が強化されることにより、ソーシャルメディア上に存在しているこれらのお客様の『声』をコンタクトセンター運営に効率的に活かすことが可能になります。

以上



# NEWS RELEASE

2012年9月28日

Twitter 等ソーシャルメディアを活用し、  
世間の評判を的確に把握したコンタクトセンター運営を可能に  
～「BizXaaS®コンタクト」で Twitter やブログなど Web 情報と、コンタクトセンターログの統合分析が可能に～

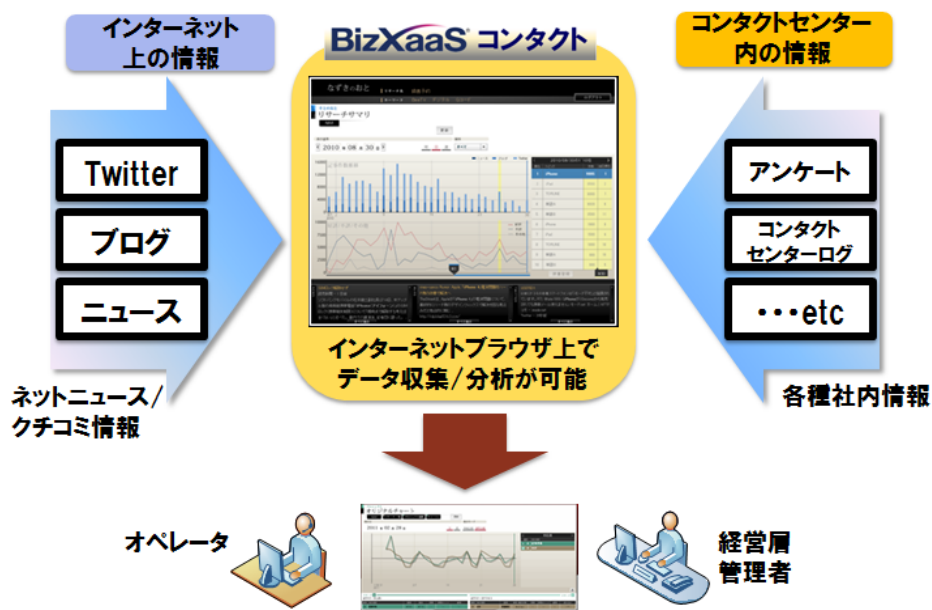
株式会社NTTデータ

株式会社NTTデータは、クラウド型コンタクトセンター向け業務サービス「BizXaaS®(ビズエクサース<sup>注1</sup>)コンタクト」に、ソーシャルメディアからのお客さまの声を最大限に生かすための機能を追加し、2012年9月28日より開始します。  
“ソーシャル分析機能”では、企業/商品の情報を Twitter、ブログ等の Web 情報から抽出し、テキストマイニング分析により、自社の評判・評価をリアルタイムに把握すると共に、コンタクトセンターの顧客対応履歴等を同様に分析することでプロアクティブなコンタクトセンター運営を行うことが可能となります。その他、社内のコミュニケーションや従業員の達成度を可視化させ、従業員満足度改善等を図る“社内ソーシャル機能”、お客さまやオペレーターの対応情報を瞬時に文字化し、リスク通話等の抽出を可能にする“音声認識機能”、Twitter 等”ソーシャルアカウント運用サービス”によるインターネット上の書き込みに対するクレーム予防策を提供します。  
「BizXaaS コンタクト」は、ソーシャルメディアからの情報を有効に取り込める機能の追加により、コンタクトセンター効率運用、顧客満足度の向上につながるプロアクティブなコンタクトセンター運営を支援します。

## 【背景】

Twitter やブログ等、ソーシャルメディアの普及により、お客さまの声はあらゆる所で発信されています。企業や商品に関するお客さまの声が散在して発生するため、発見・集計に多くの時間がかかり、これまではコンタクトセンターとの連携が困難でした。そのため、ソーシャルメディア上のネガティブな情報に対していかに迅速に対応し、顧客満足度を向上するか、さらにはポジティブな情報をいかに事業戦略の立案へ活かしていくかが企業の課題でした。

そこでNTTデータでは、これまで国内トップクラスの稼働実績がある、コンタクトセンターに必要な機能をクラウドで提供するサービス「BizXaaS コンタクト」において、ソーシャルメディアを活用した“ソーシャル分析機能”、“社内ソーシャル機能”、“音声認識機能”、“ソーシャルアカウント運用サービス”の4機能を標準またはオプションで追加いたします。



① 「ソーシャル分析機能」(標準機能)

## 【各機能概要(特長)】

### ① 「ソーシャル分析機能」(標準機能)

企業・自社ソリューション・サービスの Twitter、ブログ、ニュースの評判とコンタクトセンターへの問い合わせの評判内容の差異や推移のタイムラグ分析、Twitter、ブログ、ニュースの評判とコンタクトセンターへの問い合わせ数推移の関連性分析などを行う事で、お客さまのインターネット上での反応を先取りし、プロアクティブなセンター運営を支援します。例えば、Twitter で急上昇したキーワードの発信時期や原因を特定し、電話応対(トークスクリプト)の準備が可能となります。

### ② 「社内ソーシャル機能」(オプション<sup>注2</sup>)

オペレーターの活躍や成果を貢献度ポイントで見える化し、コミュニケーションポータル機能により社内のコミュニケーションの活性化を図ります。また、オペレーター個人のアバター<sup>注3</sup>を設定し、“いいね”の貢献度ポイント(回数)による表情の変化や、貢献度ポイントを使ったアイテム購入などの機能を提供します。

### ③ 「音声認識機能」(オプション<sup>注2</sup>)

コンタクトセンターで受け付けた通話情報を、瞬時に文字情報として保存し、NGワード検出やトークスクリプトチェック機能により、オペレート品質向上や業務効率化を図ることができます。また、クレーム追跡や応対情報の傾向分析、報告レポート出力機能により、管理業務の効率化や苦情発見率の向上が図れ、経営層の意志決定の判断材料として活用いただけます。

### ④ 「ソーシャルアカウント運用サービス」(オプション<sup>注2</sup>)

Twitter 等インターネット上のソーシャルメディアへ、顧客が書き込んだ不満や疑問、要望をキーワードでピックアップし、顧客へ直接返答する等の業務を委託することが可能となります。クレームの火種をいち早く見つけ、先行して対応することで顧客満足度の向上とコンタクトセンター稼働削減につなげることが可能となります。

## 【BizXaaS コンタクトについて】

「BizXaaS コンタクト」とは、コンタクトセンターに必要な機能をクラウドで提供するNTTデータのコンタクトセンターソリューションです。これまで国内トップクラスの稼働実績がある、テクマトリックス株式会社のコンタクトセンター向け業務アプリケーション「FastHelp」をベースにNTTデータがクラウド型で提供します。標準機能のみのご利用であれば、ご利用申込みから最短 72 時間でコンタクトセンターシステムを利用開始することができます。初期費用と月額料金で利用開始でき、初期導入時の設備投資は不要です。課金体系は同時ログインユーザー数課金(1 ログインユーザーあたり 7,500 円/月～)です。

(注1) BizXaaS

NTTデータのクラウドサービスのブランド名称。

(注2) オプション価格については、お客さまのご要望に基づき個別見積とさせていただきます。

(注3) アバター

インターネット上のコミュニケーションツールにおける自分の分身となるキャラクターの総称。

\*「BizXaaS」は日本国内における株式会社NTTデータの登録商標です。

\*その他の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

<p>■ 報道関係のお問い合わせ先 株式会社NTTデータ 広報部 田中 Tel:03-5546-8051</p>	<p>■ 製品・サービスに関するお問い合わせ先 株式会社NTTデータ ビジネスソリューション事業本部 クラウドコンピューティングビジネスユニット 中山、岡田 Tel:050-5546-8337 Mail: <a href="mailto:bx_contact@kits.nttdata.co.jp">bx_contact@kits.nttdata.co.jp</a></p>
--	---