

2019年2月21日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社
(東証一部 / 証券コード: 3762)

クロス・ヘッド、クラウド型コンタクトセンターサービスの提供を開始 アマゾン ウェブ サービス「Amazon Connect」及び サイボウズ「kintone」と連携

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）は、コンタクトセンター向けシステム基盤提供サービス「Managed Connect Service」と、アマゾン ウェブ サービスのクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」及びサイボウズ株式会社の業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」を連携させた、クラウド型コンタクトセンターサービスの提供を開始いたします。

今回提供を開始する新サービスでは、コンタクトセンター業務において、受電時に自動で「kintone」内の顧客情報を検索することが可能となり効率的な電話対応が可能となるほか、着信履歴を自動管理することができます。また、クラウド型のサービスであることにより、自宅 PC からの受電対応が可能となり、テレワークの促進にもご活用いただけます。

Amazon Connect (AWS) × kintone (サイボウズ) × MCS (クロス・ヘッド) 電話対応と顧客情報を連携させた クラウド型コンタクトセンターサービスの提供を開始

クロス・ヘッド株式会社（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）のクラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」、サイボウズ株式会社（以下、サイボウズ）の業務アプリ開発プラットフォーム「kintone」、クロス・ヘッドのクラウド型コンタクトセンター向けシステム基盤提供サービス「Managed Connect Service」を連携させた、クラウド型コンタクトセンターサービスの提供を開始いたします。

Amazon Connect × kintone

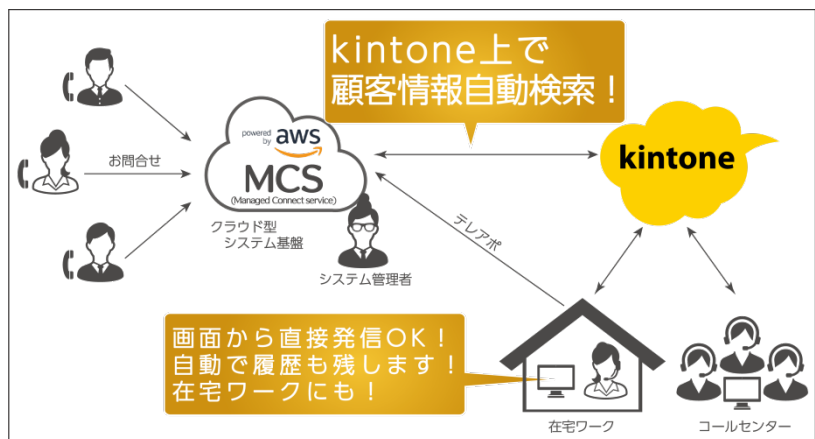
○サービス提供背景

株式会社ミック経済研究所によると、コンタクトセンター市場は 2022 年に 1 兆 200 億円となる見通しで、市場規模は緩やかに拡大傾向となっています。一方、業務内容は属人化しやすく、市場規模拡大に伴う「専門スタッフの増員」や「業務内容の改善」は急務であり、CRM 施策全体の見直しが重要です。更に、80%以上※1の企業がセキュリティ上の観点から「在宅テレコミュニケーターの採用予定は無し」とし、人材の有効活用が進んでいないと推測されます。このような背景から、業務オペレーションを簡素化でき、且つ、在宅に対応したシステムの提供を通じて、お客様のビジネスを支援していきたいと考えています。

※1一般社団法人日本コールセンター協会「2018 年度 コールセンター企業 実態調査」

○サービス概要

簡単且つ低コストでセルフサービスのクラウド型コンタクトセンターを提供する AWS の「Amazon Connect」と開発の知識がなくても自社の業務に合わせたシステムをかんたんに作成できるサイボウズのクラウドサービス「kintone」、そして、クロス・ヘッドのシンプルかつ安価で信頼性の高いクラウド型のコンタクトセンター向けシステム基盤提供サービス「MCS」を組み合わせた、コンタクトセンター&顧客管理の新サービスです。受電時、自動で kintone 内を番号検索し顧客情報を確認しながらの電話対応が可能になることに加え、着信履歴を自動で保存することができます。また、Amazon Connect と kintone の連携により、在宅の PC 環境から受電対応が可能となり、働き方改革におけるテレワークの促進にも活用いただけます。



○ご利用価格（お支払い価格＝初期設定費用＋運用支援費用＋通話料）

【初期設定費用】20万円～（税抜）/ 初回設定時のみ

（初期設定内容）・・・アカウント作成は10エージェントまで

- Amazon Connect 要件確認
- Amazon Connect アカウント取得
- Amazon Connect サービス環境構築
- Amazon Connect 電話番号取得
- Amazon Connect コールフロー作成
- Amazon Connect オペレーション時間設定
- kintone プラグイン設定 ※顧客管理アプリのみ

【運用支援費用】 1万円～（税抜） / 月額

（運用支援内容）

- 問合せ ○AWS アカウントの作成、変更、削除、権限設定 ○コールフローの変更
- 新規電話番号の取得 ○営業時間の設定変更 ○レポート作成

【通話料】 発信・着信時に課金されます / 都度

（通話料内訳）・・・東京リージョンの場合

- サービス利用分（0.018\$/分）
- 電話番号料金（0.100\$/日）
- インバウンド電話料金（0.003\$/分）
- アウトバウンド電話料金（0.100\$/分）

※別途、手数料がかかります

○エンドースメント

サイボウズ株式会社は、クロス・ヘッド株式会社による「MCS」と「Amazon Connect」、「kintone」の連携を心より歓迎いたします。今回のコンタクトセンターと顧客管理の新サービスにより、スムーズな顧客対応と働きやすい環境が届けできると確信しております。今後もクロス・ヘッド株式会社とのパートナーシップを高め、お客様に快適な業務環境をご提供してまいります。

サイボウズ株式会社
執行役員 ビジネスマーケティング本部長 林田 保

○クロス・ヘッドについて

クロス・ヘッド株式会社は、クラウドサービスを最大限活用することでビジネスの生産性向上を実現する IT ソリューションカンパニーです。グローバル化やボーダーレス時代における競争力の維持・強化、ダイナミックに変貌するプロジェクトチームのパフォーマンス向上、多様化する社員の柔軟な働き方の実現等、様々な経営課題を情報技術と人（プロフェッショナル）によって解決いたします。

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
代表者 : 代表取締役社長 関根 尚
事業内容 : ソリューション事業（IT 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）等
オフィシャルサイト : <https://www.crosshead.co.jp/>
鈴木千代特設サイト : <https://www.crosshead.co.jp/athlete/> （クロス・ヘッド所属 ビーチバレーボール選手）
資本金 : 3 億 9,500 万円
従業員数 : 399 名（2018 年 4 月 1 日現在）

○お問合せ先

【製品・サービスに関するお問合せ】

TEL : 03-5793-3376
E-mail : ch-solution@crosshead.co.jp
URL : https://www.crosshead.co.jp/contact/AWS/confirm_AWS_mcs.php
担当 : MCS 担当

【メディア関係者のお問合せ】

TEL : 03-5793-3381
E-mail : makoto_hirasawa@crosshead.co.jp
担当 : マーケティング室（平澤）