

各位

**ベルシステム 24、AWS^{*1} (Amazon Web Services) 上で
アバيا^{*2}のPBXを稼働させたクラウド型コンタクトセンターシステム
「新生 BellCloud (仮称)」を、来春より提供開始**

～日本アバياとクラウドサービスパートナー契約締結に合意、クラウドでインハウス業務のアウトソース化を推進～

株式会社ベルシステム24(代表取締役 社長執行役員: 柘植一郎、本社: 東京都中央区、以下: 当社)は、拡張性に優れたAWS(アマゾン ウェブ サービス)上で堅牢性の高い日本アバيا株式会社のPBX(電話交換機)が稼働する、クラウド型コンタクトセンターシステム「新生 BellCloud (仮称)」を、来春より提供開始します。コンタクトセンターを運営する企業様は、本システムを導入することで、従来のようなセンター構築に大規模な投資を必要とせず、業務の繁閑に合わせ柔軟にセンターを拡大・縮小できるほか、常に最新のシステムにアップデートされた環境を利用できる等、席数拡張時のスピードアップと、導入・運用コスト抑制の実現が期待されます。

本システムはクラウド型コンタクトセンターシステムであるため、サーバー構築やデータセンター等を必要とせず、小規模から大規模まで、利用期間の長短を問わず利用することが可能です。また、コンタクトセンターシステムを資産として保有する必要が無く、音声認識(テキスト化)、チャットボット、ボイスボット、SMS等、様々な機能を連携させ、スムーズにお客様に提供できる環境を準備していきます。また、数多な当社のお客様のご要望をもとに必要なソリューションを開発し、オプションサービスを拡充していきます。

国内のコンタクトセンター市場において、業務の半分が企業内(インハウス)で運用されていると言われており、労働人口の減少に伴うコンタクトセンター業務のアウトソース化の傾向が、今後もさらに拡大すると予想されます。このような環境の下、当社は、既存のアウトソース市場拡大のみならず、インハウス業務のアウトソース化にも着実に対応していきたいと考えています。今後、今回のクラウド型コンタクトセンターシステム「新生 BellCloud (仮称)」の提供をきっかけに、当社のコンサルティングサービスおよびコンタクトセンターサービスと合わせ、より付加価値の高いサービス提供を目指していきます。

当社は、国内随一の規模で展開する自社コンタクトセンターを拠点に、様々な業界・規模のコンタクトセンター運営の実績とノウハウに、最新のテクノロジーを融合したCRMサービスを提供してきました。今後も、業界のリーディングカンパニーとして、クライアント企業と顧客の接点に新たな価値を創出するサービスを提供していきます。

*1 AWSとは: アマゾン ウェブ サービスの略で、Amazon Web Services, Inc.社が提供しているクラウドサービス。Amazon 社内のビジネス課題を解決するために生まれた IT インフラのノウハウを元に開発した新たなサービスを従量課金制で提供している。

*2 アバياとは: Avaya inc.並びに完全子会社である日本アバياにより提供される、一連のコンタクトセンターソリューションを指す。同社のサービス提供は、国内コンタクトセンター市場においてトップシェアを誇る。
日本アバيا ウェブサイト: <http://www.avaya.com/jp/>

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。
アマゾン ウェブ サービス、Amazon Web Services、AWS 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。

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6893-9827

【本ソリューションに関するお問い合わせ】

株式会社ベルシステム 24 ソリューション推進本部

E-mail : e-kikaku@bell24.co.jp