

(報道発表資料)

## 「在宅/デジタルシフト」を実現する新基盤『ONE CONTACT Network』と ロケーションフリーを実現するニューノーマルなセンター運営の提供開始について

2020年7月16日

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト  
株式会社エヌ・ティ・ティネオメイト  
株式会社NTTデータ・スマートソーシング  
株式会社NTTネクシア

コンタクトセンター業界のNo.1ビジネスブランド「ONE CONTACT (\*1)」を展開する、エヌ・ティ・ティマーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山 桂子 以下、NTTマーケティングアクト）とエヌ・ティ・ティネオメイト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：岸本 照之 以下、NTTネオメイト）及び、NTTデータ・スマートソーシング（本社：東京都江東区、代表取締役社長：和田 泰之）とNTTネクシア（本社：北海道札幌市、代表取締役社長：高美 浩一）は、「ONE CONTACT」ブランドの第一弾として、各ロケーションを一元的に管理し、複数センター運用における適切なリソースマネジメントを実現する共通基盤『ONE CONTACT Network』の提供を開始いたします。



イメージ図.1

## 1. 背景

昨今、働き方の多様化が進む中で、コールセンター運営についてもセンターのあり方や、オペレーターの働き方について変革が求められています。また、新型コロナウイルス拡大の影響に伴い、「脱・3密」が求められ、在宅シフトが急務となる中、システム基盤の再構築や人材マネジメントの課題が浮き彫りになっています。

このような事業継続課題を解決し、柔軟なセンター運用を可能とする新たなネットワーク基盤の活用と、ニューノーマルな顧客接点強化モデルの実現に向けて、本サービスの提供を開始しました。

## 2. 『ONE CONTACT Network』概要

『ONE CONTACT Network』では、仮想化技術を用いて、バーチャル ONE センターマネジメントを実現します。センター閉鎖等の緊急時においても、遠隔ロケーションでの顧客対応や、オペレーターの働き方やセンター運営に合わせた、在宅勤務での顧客対応も可能です。今後、NTTグループで基盤連携し、より強固な体制でお客さまのビジネスをサポートします。

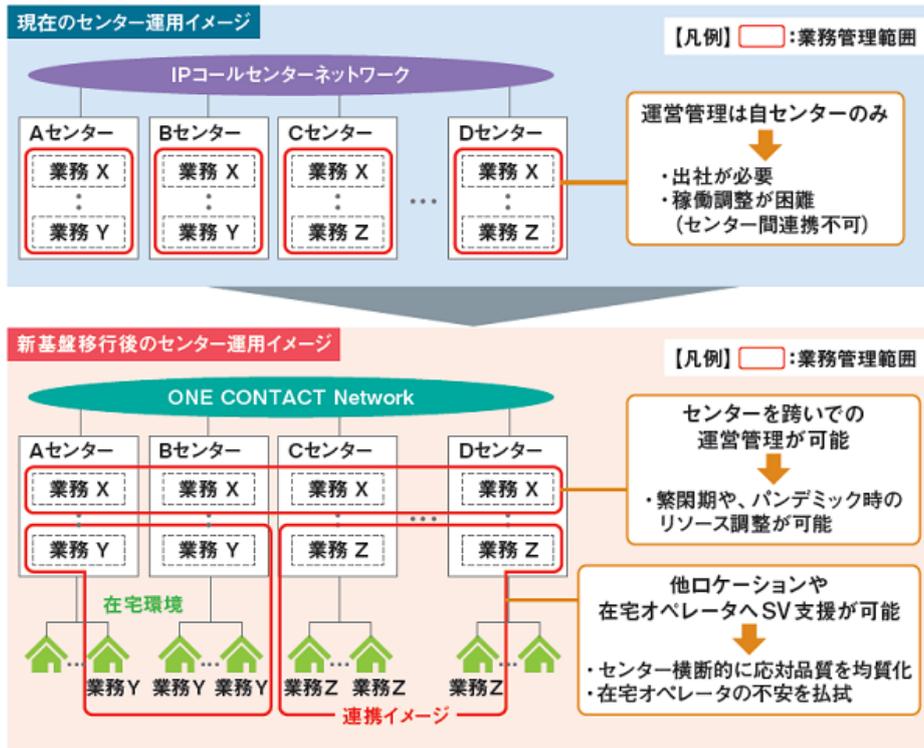


イメージ図.2

## 3. 基盤の機能と実現するオペレーションの特長

### (1) 真のロケーションフリーを実現するクラウド型基盤システム

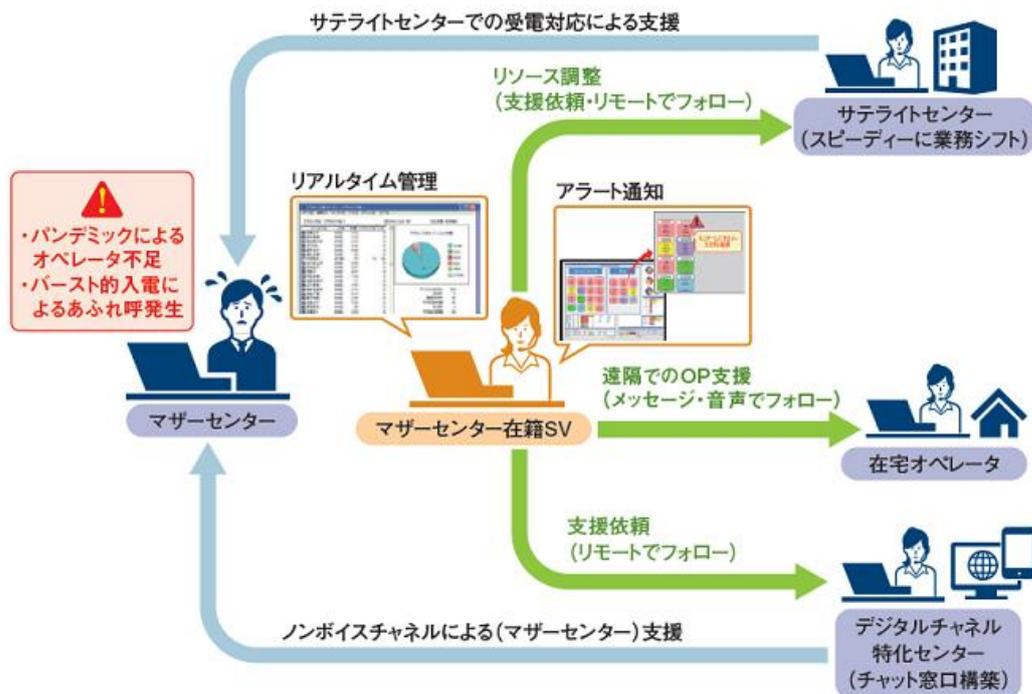
- ・センター間/拠点間を跨いだ JOB 連携機能 (マルチテナント化) により、在宅オペレーターを含むロケーションフリーなセンター運営を実現
- ・NTTグループや他 BPO 事業者も活用/連携が可能となり、柔軟なアウトソースが可能



イメージ図.3

## (2) 現場視点で業務を支援するリモートマネジメント

- ・マザーセンターでのリアルタイム管理により、状況に合わせたリソース配分の調整が容易
- ・音声によるモニタリングやウイスパリングなどの機能で SV 機能を一元集約し統一した運用管理が可能



イメージ図.4

### (3) セキュアなネットワーク環境と安心なサポート体制

- ・閉域網による既存センター運営に加え、インターネット VPN を利用したセキュアな利用環境
- ・24 時間/365 日の監視・故障受付による運用サポート

### (4) AI 高度化サービスの対応

- ・共通基盤と連携した各ソリューションサービス（メール、チャット、SNS 等）をシームレスに活用し、オムニチャネルによるお客様対応が可能
- ・音声認識ソリューションや高度 FAQ コンサルティングサービスを利用することで、応対品質向上や業務効率化に繋げることが可能
- ・音声認識ソリューションや高度 FAQ コンサルティングサービスでは、お客さまの声を音声データとして蓄積し、社内 FAQ 充実や業務改善に繋げることも可能

## 4. 各社の特長・役割

---

### ■ N T T マーケティングアクト

『ONE CONTACT Network』の基盤をフル活用した、ニューノーマルなセンター運営のアウトソーシングまでトータルソリューションを提供します。また、音声認識ソリューションとの連携による VOC 分析・コンサルティングや高度 FAQ コンサルティングにより、高度なオペレーションを実現します。

N T T マーケティングアクトでは、『ONE CONTACT Network』をグループ内での活用のみならず、他 BPO パートナーとの共通基盤化を可能とし、センター間や企業間を横断した連携によってより柔軟なアウトソーシングモデルを実現します。

<連携予定パートナー様>

株式会社カスタマーリレーションテレマーケティング（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：植原 大祐）  
株式会社ウイング（本社：広島県広島市、代表取締役社長：池田 政之）

### ■ N T T ネオメイト

『ONE CONTACT Network』の構築に加え、コンタクトセンター設備の導入から保守運用、24 時間/365 日の監視を一元実施いたします。N T T マーケティングアクト、N T T データ・スマートソーシング、N T T ネクシアにおけるアウトソーシングモデルの更なる拡充、効率化に向けて、AI など新技術を活用し、『ONE CONTACT Network』基盤の機能拡充を図っていきます。

### ■ N T T データ・スマートソーシング

『ONE CONTACT Network』の活用により、NTT データ・スマートソーシングの事業コンセプトである「IT×BPO×AI/RPA」をより強固なものとし、強みである自動化推進（AI/RPA 活用）を積極的に行うことで、お客様のデジタルを活用した対応へのシフト、事業プロセス最適化、事業価値の最大化に貢献してまいります。加えて NTT データ・スマートソーシングでは、テレワークや BCP 対策を含め、本共通基盤を活用した、より幅広いサービスも提供してまいります。

### ■ N T T ネクシア

当社は、「ONE CONTACT」展開 3 社間の営業連携による本共通基盤の利用と当社のコンタクトセンター基盤の利用を併用していくことにより、これまで培ってきた「コミュニケーションのプロ」としての経験・ノウハウを活かした“人ならではの付加価値の高い対応”と国内外の“新技術・サービス等を活用した効率的な対応”を両立させた、人と AI が融合する「次世代型コンタクトセンター」の展開を進めてまいります。

## 5. 今後の展開

---

今後の更なる展開として、API 基盤を活用した他社ソリューションとの機能連携が可能となる予定です。他社ソリューションと連携することで、メールやチャット、SNS といった更なるオムニチャネル対応によるお客様サポートが可能となります。

ONE CONTACT を展開する N T T グループでは、今まで数多くのコールセンター運営ノウハウと AI を活用した高度ソリューションによって、数多くのクライアント様の課題解決のお手伝いをしてまいりました。これからも付加価値のある新たなサービスをご提供し、今まで困難だったセンター課題についても、効率的・効果的に解決できるよう貢献してまいります。

## 注釈

---

\*1 ONE CONTACT は、コンタクトセンターを軸とした BPO・BPR・CX 革新に関する N T T グループ統一のビジネスブランドです。（<https://www.ntt.co.jp/news2020/2003/200330a.html>）



<本件に関するお問い合わせ>

## ■ N T Tマーケティングアクト

【報道機関からのお問い合わせ】

カスタマーソリューション事業推進部 企画部門 ビジネスプラットフォーム担当[担当：米林・井上]

TEL：06-6948-5097

(月～金：9時30分～18時00分/土日祝および年末年始を除く)

【サービスに関するお問い合わせ先】

カスタマーソリューション事業推進部 企画部門 ビジネスプラットフォーム担当 [担当：上野山・尾通]

TEL：06-6948-5273

(月～金：9時30分～18時00分/土日祝および年末年始を除く)

## ■ N T Tネオメイト

【報道機関からのお問い合わせ】

ITビジネス本部 プラットフォームサービス推進部

TEL：06-4301-4710

(月～金：9時00分～17時30分/土日祝および年末年始を除く)

## ■ N T Tデータ・スマートソーシング

【報道機関からのお問い合わせ】

経営企画本部 企画部 事業企画担当 [担当：松縄・植原]

e-mail：business\_planning@ml.nttdata-smart.co.jp

(月～金：9時00分～17時30分/土日祝および年末年始を除く)

【サービスに関するお問い合わせ先】

営業本部 事業推進部

<https://www.nttdata-smart.co.jp/contact/index.html>

※サービスに関するお問い合わせは上記 URL からお願いいたします。

## ■ N T Tネクシア

【報道機関からのお問い合わせ】

企画サービス本部 企画経理部門 企画・広報担当 [担当：音羽]

TEL：011-212-1419

(月～金：9時00分～17時30分/土日祝および年末年始を除く)

【サービスに関するお問い合わせ先】

サービス統括本部 第一運営部門 センター運営担当 [担当：高橋・阿部]

TEL：03-6384-3924

(月～金：9時00分～17時30分/土日祝および年末年始を除く)