

2015年7月1日  
丸紅情報システムズ株式会社

## クラウド型コンタクトセンターソリューションの提供拡大 ～3CLogic「V-TAG Ver5.3」を日本国内向けにリリース～

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS、本社:渋谷区渋谷 3-12-18 社長:伊吹 洋二)は、米 3CLogic Inc. (メリーランド州ロックビル、President:ラジ・シャルマ/ Raj Sharma、設立:2007年、以下スリーシーロジック)製クラウド型コンタクトセンターソリューションの新バージョン「V-TAG (ブイタグ) Ver5.3」を提供開始します。

「V-TAG」は Virtual Telephony Application Grid を略したサービス名称で、アマゾン ウェブ サービス(AWS)をインフラ基盤にインバウンド・アウトバウンド機能を提供するクラウド型のコンタクトセンターソリューションです。コンタクトセンター運営事業者は自社でシステムを構築・運用する必要がなく、エージェント(\*1)およびスーパーバイザー用の PC とヘッドセットを自社内に用意するだけでコンタクトセンター業務を行えます。毎月の業務量に応じて必要とされる席数によりライセンス契約数を月ごとに増減し、従来は固定であったシステムコストを変動費化することが可能です。エージェントが使用する PC が分散して演算処理を行うグリッドコンピューティングでシステムが動作するため、席数によるシステムサイジングを必要とせず、急な業務量の拡大・席数の増加にも問題なく対応して動作します。インターネット接続環境があれば世界中どこでも場所を問わずにコンタクトセンター業務を立ち上げられ、在宅勤務も可能で、災害に備えた拠点分散・バックアップセンターの構築にも対応しています。

機能面では ACD(\*2)・IVR(\*3)などインバウンド業務に必要な機能と、アウトバウンド業務に必要な複数の自動発信機能を網羅しています。また、通話録音、ヒストリカルレポートによる業務履歴管理、リアルタイムレポートによる現状業務管理、セールスフォース(Salesforce.com)などクラウド型 CRM との連携にも標準で対応し、セキュリティ上の要件で通話録音の音声データや顧客情報をクラウド上に保存したくない場合には、保存先を自社サーバとしてシステム構築することも可能です。

今回、V-TAG Ver5.3 へのバージョンアップにより、レポート出力機能の拡張や保存通話録音ファイルの暗号化など、コールセンターに必要な機能がより強化されました。

コンタクトセンター業界は再編やサービスの多様化などによって厳しい競争環境にあり、収益改善の方策としてインフラ投資の最適化が求められています。このような中、コンタクトセンターシステムにおいても業務量やサービス期間に応じて柔軟かつ効果的に席数・機能を配置し、投資を抑制する必要性が高まっています。

MSYS は、2013年にスリーシーロジックとの間で国内総販売代理店契約を締結し、日本国内におけるサービス提供基盤の整備を進めてきました。セキュリティなど機能面を拡充した V-TAG Ver5.3 の提供開始を機に、クラウド型ソリューションの特長を生かし、中小コンタクトセンターや、大手コンタクトセンター運営事業者で一時的に発生する業務用として販売を拡大します。今後1年間で1億円を売り上げる目標です。

■V-TAG 紹介 WEB サイト:<http://www.marubeni-sys.com/cc/vtag/>

(※1) コンタクトセンターで電話応対をするスタッフ。

(※2) Automatic Call Distribution の略、着信した電話を自動でエージェントなどに分配する機能。

(※3) Interactive Voice Response の略、音声自動応答機能。

### 【スリーシーロジックについて】

スリーシーロジックは、インバウンド、アウトバウンド、およびブレンドクラウドコンタクトセンター・ソリューションのリーディングプロバイダです。次世代のマルチチャネル通信、ビジネス・インテリジェンス、動的スクリプト、シームレスなサードパーティとのインテグレーションを提供し、今日のニーズと将来の課題を満たすための製品を構築しました。業界・アプリケーション・規模に関わらず、スリーシーロジックはあらゆるニーズに対応するソリューションを提供しています。

### 【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

#### <お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社

URL: <http://www.marubeni-sys.com/>

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 3-12-18 渋谷南東急ビル

広報部 広報課(プレス関係者窓口)

電話:03-5778-8885 ファックス:03-5778-8999

#### <製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

金融・情報サービスソリューション事業本部 CC 営業部

電話:03-6658-1301

\* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報です。記載の情報は予告なく変更される場合があります。