

## PRESS RELEASE

2020年10月1日

ARアドバンステクノロジー株式会社

代表取締役社長 武内 寿憲

スーパーバイザーやセンター長などの運用経験者が利便性を追求し考案した  
クラウドコンタクトセンター分析管理サービス「Mieta」を提供開始  
～Amazon Connect 連携でロケーションを問わないセンター運営を実現～

クラウド技術を活用したソリューションやコンサルティングサービスを提供するARアドバンステクノロジー株式会社（所在地：東京都渋谷区渋谷 1-14-16 代表取締役社長：武内 寿憲、以下、A R I）は、コンタクトセンターにおける様々なデータを一画面で分析・可視化を可能にしたクラウドコンタクトセンター分析管理サービス「Mieta（ミエタ）」の提供を開始しました。

また、Mieta 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（アマゾン コネクト）」と連携することにより、ロケーションフリーなコンタクトセンターを実現することも同時に可能としました。

### ■クラウドコンタクトセンター分析管理サービス「Mieta」とは

現状、多くのコンタクトセンターが抱えるサービス選定における根本的な課題として、「導入決定者」と実際にサービスを利用する「ユーザ」の間で、求める機能に差が生じているケースが多く、ユーザであるオペレーターやスーパーバイザーなどの運営メンバにとって不足な機能や過剰すぎる機能により本来の運営に沿ったサービスを導入が出来ないという課題が生じています。

「Mieta」は、その課題に取り組み、本来コンタクトセンター運営に必要なサービス機能を厳選し、一画面で分析・可視化を可能にしました。

【Mieta 公式サイト】 <https://mieta-cc.com>

### ■「Mieta」の機能

「Mieta」は、「エージェントスコープ」「リアルタイム」「ヒストリカル」の3視点から、それぞれのコンタクトセンターにあった KPI 軸を分析・可視化することが可能となります。

#### ・直感的な操作を追求した UI

オペレーター、スーパーバイザーなどポジションごとに操作画面をカスタマイズできる機能を搭載し、それぞれのポジションにあった管理画面やレポート機能でコンタクトセンターの効

率を最大化します。

- **一画面でセンター全体の運用状況を可視化**

応答率、占有率、待ち呼などの基本情報やオペレーターの稼働状況や経験年数といったコンタクトセンターを運用する上で必要な情報を一画面でリアルタイムに可視化することでコンタクトセンターの運用を強力にサポートします。

- **必要な分析レポートを一括出力**

「エージェントスコープ」「リアルタイム」「ヒストリカル」の3つの分析軸で本来求められている分析を「Mieta」上で表示、必要な分析だけを一度にレポート出力することが可能です。

- **ロケーションを問わないセンター運営**

Amazon Connect 連携で必要な情報を、どこからでもリアルタイムに可視化することで、コンタクトセンターの在宅勤務やテレワークにも対応します。

## ■独自機能「エージェントスコープ」

「Mieta」独自の可視化・分析機能「エージェントスコープ」はコンタクトセンター全体の様々な情報から必要な情報のみを厳選し、リアルタイムに一画面で可視化する機能です。

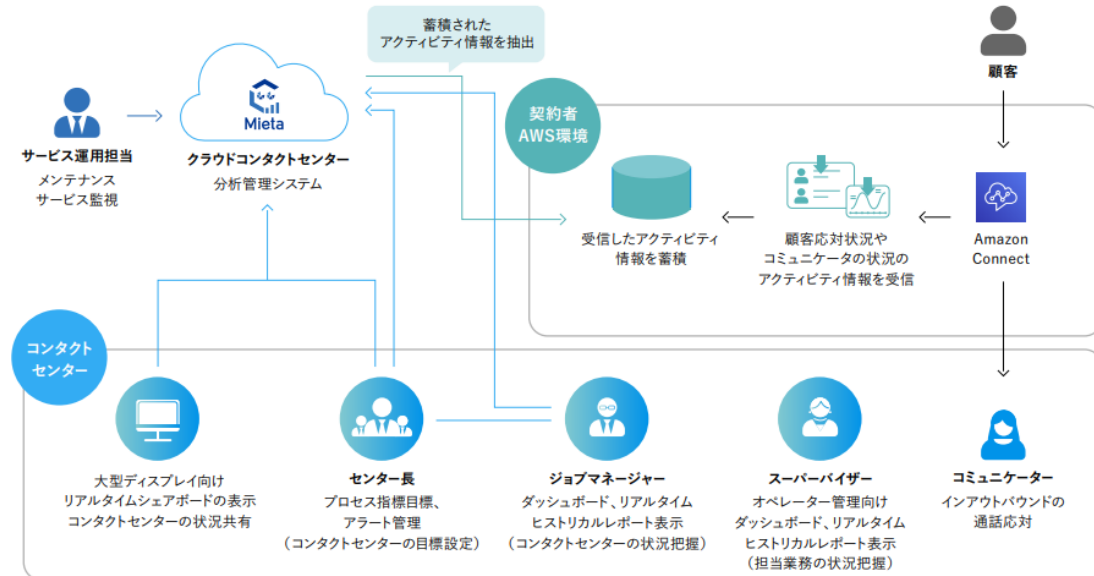
この機能により、オペレーターの通話状況の可視化だけでなく、経験年数や使用中のキュー名など、総合的なオペレーターの状況を可視化することができ、オペレーター育成にも有効な役割を果たすことが可能となります。また、スーパーバイザーの稼働状況なども併せて一画面で把握することができるため、在宅勤務や BCP など遠隔で対応する場合でもコンタクトセンター全体の稼働状況をリアルタイムで瞬時に把握することも可能となります。



## ■Amazon Connect 連携

クラウド型コンタクトセンター「Amazon Connect」と連携することにより、ローケーションフリーなコンタクトセンターを実現することが可能となります。

【Amazon Connect 公式サイト】 <https://aws.amazon.com/jp/connect/>



## ■アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社のエンドースメント

本発表にあたり、日本における AWS クラウドの導入支援を行うアマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社 パートナーアライアンス統括本部 執行役員 統括本部長 渡邊 宗行氏は以下のように述べています。

アマゾン ウェブ サービス ジャパン株式会社は、ARアドバンステクノロジー株式会社様の Amazon Connect と連携された「クラウドコンタクトセンター分析管理サービス」の発表を歓迎します。

AWS が提供する革新的な「Amazon Connect」は、企業が簡単に、低コストで、より良いカスタマーサービスを提供開始できる、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターサービスです。

「Amazon Connect」と連携された「クラウドコンタクトセンター分析管理サービス」が、多くの企業およびお客様に様々な付加価値を提供することを確認しています。

## ■ARI の強み

- ・コンタクトセンター運営に特化したコンサルティング
- ・10年以上にわたりコンタクトセンターシステム構築に携わってきた確かな知識と実績
- ・AWS アドバンスドコンサルティングパートナーとしての、豊富な専門知識と経験
- ・クラウドコンタクトセンター分析管理サービス「Mieta」の運用

これらの強みを生かし、コンタクトセンターの立ち上げから、システムの構築や導入後のサポートまでトータルで提供することが可能です。

ARI は今後もお客様の要望や課題解決に寄り添い、最適なコンタクトセンターサービスの開発、提供を続けてまいります。

※記載されている会社名、製品・サービス名は、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、AWS、Amazon Connect 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

#### 【ARアドバンステクノロジー株式会社 会社概要】

社 名 : ARアドバンステクノロジー株式会社 (略称: ARI)  
設 立 : 2010年1月  
資 本 金 : 1億円  
事 業 内 容 : クラウド技術活用を主としたコンサルティング及びソリューション  
サービス事業

グループ事業所: 東京、大阪、名古屋

URL: <https://www.ari-jp.com>

#### 本件に関するお問い合わせ先

ARアドバンステクノロジー株式会社

広報担当

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-14-16 渋谷野村証券ビル 8F  
電話: 03-6450-6080 Mail: [ari-pr@ari-jp.com](mailto:ari-pr@ari-jp.com)