

ジェネシス、Web ブラウザからコンタクトセンターへの 問い合わせを実現する WebRTC サービスをリリース

～Web とコンタクトセンターを融合したカスタマーサービスの提供により、
デジタル・チャネル上の新しいカスタマーエクスペリエンスを実現～

東京、2014 年 7 月 2 日－ジェネシス・ジャパン株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長：田中良幸）はこのほど、Web ブラウザ間の音声およびビデオによるリアルタイム・コミュニケーションを実現する技術として注目を集める WebRTC(Real Time Communication)をカスタマーサービスに応用し、Web ブラウザからコンタクトセンターに直接、音声またはビデオ通話で問い合わせすることを実現する「Genesys WebRTC サービス」を日本市場においてもリリースしました。

WebRTC は、Web ブラウザにプラグインを追加することなく、音声およびビデオによるリアルタイム・コミュニケーションを実現する技術で、W3C(World Wide Web Consortium)が API、IETF がプロトコルレベルの標準化を進めている。これまで Web 経由のコミュニケーションは、音声専用のアプリケーションが必要だったり、端末に付属しているマイクやカメラが利用できないという制約がありましたが、WebRTC に対応したブラウザを経由することで、こうした課題が解消され、ネット経由のリアルタイム・コミュニケーションが加速するものと注目を集めています。

ジェネシスでは、この WebRTC の技術をカスタマーサービスにも応用。企業は Genesys WebRTC サービスを導入することで、新たに Web ブラウザ上にも音声およびビデオ通話による問い合わせチャネルを容易に追加できるようになります。Web 閲覧中のユーザーが新たにプラグインやソフトウェアをインストールすることなく、Web 上からコンタクトセンターに問い合わせできることで、お客様の課題を迅速に解決することや、オンラインショッピングでのコンバージョン率の向上といった効果が期待できます。また、企業側にとっては、着信課金による電話サービスの代替など、コスト削減といった効果も見込む事ができます。

Genesys WebRTC サービスの特徴は以下の通りです。

- ・Web とコンタクトセンターの融合による新しいデジタル体験の提供

Genesys WebRTC サービスは、Web 上から音声及びビデオ通話で問い合わせできるだけでなく、問い合わせ前にお客様がどの Web サイトを見ていたかなどの閲覧履歴をエージェントに提供することで、ユーザーが抱えている問題の背景に基づいた的確なサービスの提供をサポートします。また、コブラウズとの連携により、エージェントを情報武装化し、新しいデジタル・チャネルの特性を最大限に生かしたサービスが実現できます。

- ・ Genesys SIP Server をはじめとしたコンタクトセンター・ソリューションとの融合

Genesys WebRTC サービスは、Genesys SIP Server と完全に統合することで、既存のコンタクトセンター・システムへの変更を最小限に抑えたまま、Web サイトへの音声およびビデオ通話チャネルの実装を実現します。WebRTC 経由の問い合わせを、これまでのコンタクトセンターと同一のキューおよびレポーティング上で取り扱う事が可能となります。また、DTMF にも対応しているため、既存の IVR アプリケーションなど過去の資産を最大限に活用しながらサービスの展開が可能となります。

- ・セキュリティに配慮したコミュニケーション

Genesys WebRTC サービスは、HTTPS、SIP TLS、TLS-FIPSなどをサポートするとともに、IETF 推奨の暗号化された RTP(SRTP)にも対応。Web コミュニケーションにおいてもセキュアなコミュニケーションを実現します。

価格はオープンで、2 年間で 30 社への導入を目標にしています。

ジェネシスについて

ジェネシスは、クラウド型およびオンプレミス型のマルチチャネル顧客体験（CX）およびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーです。あらゆる規模の企業が優れた顧客体験を提供し、事業を成功に導けるよう支援しています。Genesys のカスタマーエクスペリエンス・プラットフォームは、すべてのタッチポイント、チャネル、インタラクションにおいて最適なカスタマージャーニーを一貫して提供できるようにし、顧客を企業の支持者へと変えていきます。ジェネシスは、世界 80 か国にわたる 4,500 社以上のユーザー企業から信頼をいただいております。毎日 1 億件以上のデジタルおよび音声によるインタラクションを処理しています。

<http://www.genesys.com/jp>

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部
斉藤 哲也

Tel: 03-6361-8960 Fax: 03-6327-7955

Email: tetsuya.saito@genesys.com