

報道用資料

株式会社アイティフォー

**「新製品」小～中規模向けコンタクトセンターシステム「AX-i（アクシー）EX Ver 3」
～テレマでの複数業務をセキュアに管理できる「マルチテナント機能」を新搭載～**

株式会社アイティフォー（東京都千代田区、代表取締役社長：東川 清）は SIP ベース（注 1）の小～中規模向けコンタクトセンターシステムの新製品「AX-i（アクシー）EX Ver 3（注 2）」を本日から販売開始します。本製品はテレマーケティング（注 3・以下、テレマ）会社向けの「マルチテナント機能」を搭載したことが特長です。マルチテナント機能とは、複数の企業から委託を受けてテレマ業務を行う際、受託業務ごとにセキュリティをかけて情報漏えいを防止する機能です。今回の新機能に加え、システムのパフォーマンスを従来の 3 倍へ向上させるなど、機能改善を行いました。価格は据え置きで 46 席の場合、税込み 1,500 万円から（注 4）。当社では本製品を今後 1 年間で 20 社から受注することを目標とします。

◆マルチテナント機能

複数の企業からテレマ業務を受託し、一つのコンタクトセンターシステムで業務を行う場合、担当外のエージェントが別企業の情報を閲覧できないようにセキュリティを施すことが重要です。AX-i EX Ver 3 は複数企業からの業務受託に対応するため、「マルチテナント機能」を新搭載、エージェントごと、スーパーバイザーごとに関覧権限や操作権限を設定することで、受託業務ごとの情報分離を実現しました。主に以下のような情報を分離します。(1) 待ち呼数などのリアルタイムレポート、(2) 過去の統計レポート、(3) 問い合わせ内容別の呼数レポート、(4) モニタリングや通話録音の再生――。

◆システムのパフォーマンスが従来の 3 倍へ向上

本システムは SIP サーバーを用いて構築しています。SIP サーバーには電話機としての機能が仮想的に搭載されており、それらの制御が行われています。今回、SIP サーバーの高性能化に加え、ソフトウェアの最適化を行ったことにより、従来のバージョンでは SIP サーバー 1 台で制御できる電話機の数 30 台（＝30 席）だったのに対し、制御できる台数が 100 台（100 席）へとパフォーマンスが大幅に向上しました。

◆AX-i EX Ver 3 の特長

AX-i EX の従来からの特長は以下のとおりです。【1】業界初の「制御・音声パケット分離方式」により、安価な通信回線を活用して通信費を削減、【2】複数の拠点を仮想的に統合する「バーチャルコンタクトセンター機能」により、混み具合に応じて着信呼を振り分ける負荷分散、事業継続性の向上（BCP 対策）を実現、【3】ライセンス契約を必要に応じて増減させる「座席可変ライセンス方式」により、オペレーターの増減（席数）に応じて無駄のない運営を実現――。従来からの標準機能として、設定されたルールに従って電話を振り分ける ACD（着呼の自動配信機能）、音声応答により発信者に操作を促す IVR（自動音声応答機能）などコンタクトセンターの業務に必要なすべての機能が搭載されています。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email：kouhou_ml@itfor.co.jp

(注1) SIP (Session Initiation Protocol) とはインターネット電話などで用いられる、通話制御プロトコルの一つです。コンタクトセンター構築の標準プロトコルとして採用が進んでいます。SIP を利用することにより、従来高度な技術と知識が必要だった電話とコンピュータのアプリケーション連携が容易になります。

(注2) オンプレミスでの提供となります。AX-i は Advanced Customer Relationship Over Sip System for Innovation の略。頭文字「ACROSSI」の「CROSS」を「X」へ置き換えて AX-i と表記しています。「EX」は Extension の略で「拡張」や「電話の内線」意味します。多拠点間で電話を内線のように手軽に拡張できることを由来とします。

(注3) テレマーケティング (telemarketing) とは、ダイレクトマーケティング手法の一つ。電話による資料請求の受付や販売促進、顧客からの問い合わせ対応などを行うことをいいます。

(注4) 46 席分のライセンス料を含む価格です。保守費用は別途となります。すでに AX-i シリーズ製品を導入済みのお客さまへはマルチテナント機能などを有料で追加することができます。価格は別途見積もりとなります。なお、「46 席」という単位は、本システムが電話回線を用いて複数拠点での利用を前提としていることから、最小構成の回線利用で 46 席までは必要十分な通信が行えることを根拠としています。

【プレスリリース URL】 <http://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=150122a>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。