

報道用資料

株式会社アイティフォー

[好調]通話録音システム「ナイス・インターラクション・マネジメント」の受注が好調 ～導入後の機能拡張、200社以上の導入実績に基づくサポート力が評価～

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）の通話録音システム「ナイス・インターラクション・マネジメント（注1）」の受注が好調です。今年度（2014年4月期）は本日現在、月平均4システムの受注を獲得、好調に推移しています。本製品は大量の通話録音データをさまざまな条件で検索、再生できることが特長です。「聞きたい録音内容をすぐに探し出せる」とお客さまから高い評価をいただいている。好調のもう1つの要因は本製品が持つ豊富なオプションです。本製品の導入後、次のステップとして「会話分析」「顧客応対品質管理」などさまざまな機能拡張が可能です。また、アイティフォーのサポート力も数ある通話録音システムの中から選ばれる要因となっています。当社では今年度末までに合計50システムの受注を目指します。

◆聞きたい通話録音をすぐに検索、自在に再生

本製品は録音内容を「電話応対担当者名」「通話開始時刻や通話終了時刻」「通話時間の長さ」、連携するCRMシステムのデータベース情報など、さまざまな項目で瞬時に検索することができます。検索結果の項目をダブルクリックすることで再生、一時停止、早送り、巻き戻しなどの操作を行うことができます。これらの機能によりリスク対策や監査など、コンプライアンス目的としての利用が進んでいます。一般的な廉価製品は「聞きたい録音内容をすぐに探し出せない」「再生機能が不十分」など、コンプライアンス目的としては利便性に問題がありました。

◆導入後、豊富なオプションによる機能拡張が容易

導入後、会話分析（言ってはいけないNGワードを検知）、感情分析（お客さまの感情変化を検知）、顧客応対品質管理（電話対応者の評価システム）、スピーチ・トゥ・テキスト機能（通話録音内容の文章自動書き起こし）、リアルタイム個人認証（声紋認証による本人確認）など最先端技術をオプションで追加可能です。拡張性や費用対効果の向上において他社には無い差別化要因となっています。

◆200社以上の導入実績に基づくサポート力

好調な受注は、すでに当社の通話録音システムをご利用いただいているお客さまが、新バージョンの発売を契機にアップグレードされていることも大きな要因となっています。1999年の販売開始後、200社以上の導入実績と、製造元であるナイスシステムズ社との15年以上のパートナーシップによる製品サポート力もお客さまから選ばれる理由となっています。

◆金融機関への豊富な導入実績

本製品は生保、損保をはじめとする金融機関への豊富な導入実績を持ちます。システムへのログイン管理から始まり、厳重に暗号化された録音データを誰が再生したか、再生権限の設定変更など、さまざまな操作ログを取ることができるためにセキュリティ対策に評価をいただいている。録音データは各端末に残さず、遠隔地で一括集中管理できるためBCP対策も容易に施すことができます。

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_m1@itfor.co.jp

(注 1) 「ナイス・インターラクション・マネジメント (NICE Interaction Management)」はナイスシステムズ社 (イスラエル) の製品です。

【プレスリリース URL】<http://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=150205a>

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。

* 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