

2019年11月12日
丸紅情報システムズ株式会社

MSYS Omnis がクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「AmazonConnect」と連携

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、株式会社サーバーワークス(以下、サーバーワークス)と協業し、MSYSが提供する Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、オムニス)と、クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Amazon Connect」をシステム連携します。

オムニスは、Google™ が提供する音声認識精度の高い Google Cloud Speech-to-Text を利用し、MSYS が独自にコンタクトセンターでの利用シーンに合わせて開発した「チューニングレス運用の簡便性」、「導入までのスピード」、「価格優位性」を特徴とする従量課金制のクラウド AI サービスです。音声認識に加え、文章要約や AI FAQ など多くの機能を搭載しています。

Amazon Connect は、世界中のスタッフが日々何百万件もの問い合わせに対応するアマゾンのコンタクトセンターと同じ技術が使われている、セルフサービスのクラウド型コンタクトセンターであり、あらゆるビジネス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できるようにします。サーバーワークスは、Amazon Connect の環境構築をはじめ、コールセンター向けの様々なソリューションを提供する、『Amazon Connect ソリューションパッケージ』の一つとしてオムニスの取り扱いを開始します。

本システム連携により、Amazon Connect の各機能に加えて、オペレータとお客様による通話内容のテキスト化に音声認識を利用した業務効率化や、AI FAQ を利用したオペレータの補助などが実現できます。

MSYS はオムニスと外部サービスの連携により、お客様へより一層利便性の高い提案を行います。

尚、2019年11月13日(水)~14日(木)に池袋サンシャインシティ・文化会館で開催されるリックテレコム主催の「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019 in 東京」では、MSYS、サーバーワークス双方のブース内で Amazon Connect とオムニスのシステム連携について展示します。

コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2019in 東京 <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

MSYS ブース:No.3D-1

サーバーワークスブース:3C-16

MSYS Omnis 製品紹介 Web ページ

https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/index.html

【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。

【サーバーワークスについて】

サーバーワークスは、「クラウドで、世界をもっと、はたらきやすく」をビジョンに掲げ、2008 年よりクラウドの導入から最適化までを支援している AWS 専門のクラウドインテグレーターです。2019 年 10 月現在、740 社、6,900 プロジェクトを超える AWS 導入実績を誇っており、2014 年 10 月より APN 最上位の「プレミアムコンサルティングパートナー」に継続して認定されています。そして移行や運用、エンドユーザーコンピューティング、コンタクトセンターなど多岐にわたって認定を取得し、AWS 事業を継続的に拡大させております。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社
経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

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

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー
電話:03-4243-4040

<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
CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部
電話:03-4243-4310

- * 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。
- * Google および Google Cloud Platform は、Google LLC の商標です。
- * アマゾンウェブサービス、AWS は、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。
- * ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。