

2024年 5月 23日
丸紅情報システムズ株式会社

CRM ソリューション「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」の提供を開始
～マイクロソフトのテクノロジーを活用したコンタクトセンター向けサービス～

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、マイクロソフトの CRM ソリューション「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を活用したコンタクトセンター向けサービスの提供を開始します。

近年のコンタクトセンターでは、電話以外のツールで対応を求められるケースが増えており、生成 AI を利用したチャットボットなどを含むマルチチャネル化のニーズが高まっています。また、オペレータの採用難や対応チャネルの複雑化による教育コストの増加などさまざまな課題を抱えるコンタクトセンターが増加しています。

MSYS は、CXone などの従来取り扱う CTI サービスと Microsoft Dynamics 365 Customer Service を組み合わせることで、マルチチャネルに対応した新しい形のコンタクトセンタープラットフォームを提供します。また、今後の拡張機能として、生成 AI 技術をコンタクトセンターの現場でも利用できるように、マイクロソフトが提供する Copilot により問い合わせ対応時のナレッジ生成やメールのドラフト作成、AI チャットや音声認識などの機能を提供し、お客様ご自身での問い合わせ完結や、オペレータが対応する問い合わせの自動振り分けを実現し、顧客対応の時間短縮とオペレータの負荷軽減を目指します。

MSYS は、コンタクトセンター構築の知見とシステム統合の経験と、マイクロソフトが持つ先進テクノロジーを活用して、最新のコンタクトセンタープラットフォームを提供することで、コンタクトセンター業界のお客様の自己解決率の向上とオペレータの業務効率改善に貢献します。

製品サイト:

▼Dynamics 365 Customer Service

<https://www.microsoft.com/ja-jp/dynamics-365/products/customer-service>

▼CXone

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



尚、MSYS は日本マイクロソフトと共催で、コンタクトセンターソリューションと Microsoft Dynamics 365 Customer Service の連携についてウェビナーを行います。

《ウェビナー情報》

生成 AI を活用した次世代オムニチャネルコンタクトセンター
～丸紅情報システムズと日本マイクロソフトの連携ソリューションをご紹介～

日時: 2024/6/14 金曜日 11 時 00 分～12 時 00 分

申し込みサイト:<https://msevents.microsoft.com/event?id=119471285>

【日本マイクロソフト株式会社(以下、日本マイクロソフト)のコメント】

日本マイクロソフトは、丸紅情報システムズ株式会社様が CRM ソリューション「Microsoft Dynamics 365 Customer Service」を活用したコンタクトセンター向けサービスの提供を開始されたことを心より歓迎申し上げます。

近年、コンタクトセンター業界は大きな変革を迎え、電話だけでなく様々なチャネルでの問い合わせに対応するニーズが高まるなか、オペレータ業務の複雑化や教育コストの増加、人材の採用難など様々な課題が出てきています。

そのような課題に対し、Microsoft Dynamics 365 Customer Service はユーザーにとって使いやすい UI を提供し、様々なマイクロソフト製品とのシームレスな連携、Copilot をはじめとした最新の生成 AI 機能の活用により、更なる業務の効率化と自動化を実現します。さらに丸紅情報システムズ株式会社様が培ってきたコンタクトセンターソリューションの提供における豊富な実績と知見が加わることで、生産性向上や顧客満足度の向上といった重要な課題解決に繋がる強力なサービスとなることを期待しています。

日本マイクロソフトは、今後も丸紅情報システムズ株式会社様との連携を通じて、お客様のデジタルトランスフォーメーションを促進し、業界全体の発展に貢献してまいります。

日本マイクロソフト株式会社 執行役員 常務 パートナー事業本部長 兼 ISV ビジネス統括本部長 浅野 智



【日本マイクロソフト株式会社について】

日本マイクロソフト株式会社は、マイクロソフト コーポレーションの日本法人です。マイクロソフトは、インテリジェントクラウド、インテリジェントエッジ時代のデジタルトランスフォーメーションを可能にします。「Empower every person and every organization on the planet to achieve more. (地球上のすべての個人とすべての組織が、より多くのことを達成できるようにする)」を企業ミッションとしています。

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、丸紅 I-DIGIO グループの一員として、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。

<お問い合わせ先(プレス関係者窓口)>

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部

〒112-0004 東京都文京区後楽 2 丁目 6 番 1 号 住友不動産飯田橋ファーストタワー

電話:03-4243-4040

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

<製品に関するお問い合わせ>

エンタープライズソリューション事業本部

電話:03-4243-4310

* Microsoft、Microsoft Dynamics 365 は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

*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。

*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。