

(報道発表資料)

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社
株式会社 ageet

ズィーバーコミュニケーションズ、ageet の協業について ～スマホユーザを見据えた次世代コンタクトセンターを構築～

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社（以下 ZVC）および、株式会社 ageet（以下 ageet）は、スマートフォン（以下スマホ）及び、スマートフォン向けアプリケーション（以下スマホアプリ）利用者が、より快適にサポートを受けられるための仕組みづくり「スマホ de コンタクト」の開発および販売に向けて協業することで合意しました。

1. 協業の背景と役割

通話だけを基本としたコンタクトソリューションを根底から考え直し、現在普及率が上がってきているスマホを基本としたコンタクトソリューションを実現したいと考える両社が、お互いの得意分野が補完関係であることから協業することに至りました。我々が考える理想のコンタクトソリューションを創造し、実現に向けて協力していきたいと思います。そして、新しい顧客と企業との繋がり方を提案します。

両者の役割はそれぞれ次の通りです。

<ZVC>

- ・コンタクトセンター側のサーバ構築
- ・コンタクトセンター側の関連アプリケーション開発
- ・コンタクトセンターの導入アドバイザー

<ageet>

- ・スマホアプリケーションの設計開発
- ・コンタクトセンター側のクライアントコア技術
- ・SIP 関連技術スーパーバイザー

2. 次世代コンタクトセンターについて

「スマホ de コンタクト」では、バーチャルエージェントによる初期対応から、リアルエージェントへ繋ぐまでのシームレスな対応を実現します。コミュニケーション手段は、テキストによるチャット機能、通話機能、動画再生機能、PUSH 通知機能を搭載しております。

コンタクトセンター側の特徴としては、既存のサーバ設備の上に付加的に接続することが可能で、「スマホ de コンタクト」をあとづけで導入可能です。もちろんフルセットでの新規のコンタクトセンター構築も可能です。その他カスタマイズ可能な業務アプリケーションとの連携も柔軟に対応する事が可能です。

また、既存のシステムでは公衆電話回線への接続が不可欠だったものに対し、「スマホ de コンタクト」では、ageet 製スマホアプリである「AGEphone」をベースとした新規アプリ（図 1）により、フル IP のネットワーク接続（図 2）を用いて、ユーザ側にも企業側にも通話料金負担を強いることなく、両サイド HD Voice による高音質な通話を実現します。また通話には秘匿性の高い ZRTP を採用し、最上級の通話セキュリティーを保証することも可能です。（オプション機能）

<p>■コールセンターの構築に関するお問い合わせ</p> <p>ズィーバーコミュニケーションズ株式会社</p> <p>・メールによるお問い合わせ先</p> <p>メール：info@zeevaa.com</p>	<p>■スマホアプリ、ソフトフォンに関するお問い合わせ</p> <p>株式会社 ageet</p> <p>・WEB によるお問い合わせ先</p> <p>URL：http://www.ageet.com/support/contact/</p>
<p>■このプレスリリースに関するお問い合わせ</p> <p>・電話によるお問い合わせ先</p> <p>電話番号： 03-6432-4963 担当：佐藤延男</p>	

図 1.開発中の「スマホ de コンタクト」 アプリイメージ



図 2.「スマホ de コンタクト」を用いたネットワーク構成図例

