

PRESS RELEASE

2006年2月22日
株式会社ネットケア
日本ヒューレット・パカード株式会社
シスコシステムズ株式会社

ネットケア、IP コンタクトセンターのインテグレーションサービスを開始

-- シスコ・日本 HP と共同で自社のコンタクトセンターを IP 化し、
その導入・運用ノウハウを活かしてサービスを展開 --

III グループにてコンタクトセンターやネットワークの運用アウトソーシング事業を展開する株式会社ネットケア(以下ネットケア、本社:東京都千代田区、代表取締役社長:鈴木 幸一)は、2006年4月より、VoIP 技術を利用した IP コンタクトセンターのインテグレーションサービスを開始します。本サービスは、自社コンタクトセンターにおいて、シスコシステムズ株式会社(以下シスコ、本社:東京都港区、社長:黒澤 保樹)のコンタクトセンターソリューション製品「Cisco IP Contact Center Enterprise Edition(以下 Cisco IPCC)」を採用し、日本ヒューレット・パカード株式会社(以下日本 HP、本社:東京都品川区、社長:小田 晋吾)と共同で IP コンタクトセンターを構築したノウハウを活かし、3社協業により提供します。

現在、PBX 交換機を利用した従来型のコンタクトセンターがシステム更新時期のピークを迎え、IP 化への移行ニーズが高まっています。既存コンタクトセンターをもつお客様は、センターを IP 化することにより主に以下のメリットがあります。

1. 設備コストとメンテナンスコストを削減

従来のように各拠点のセンター毎に PBX を設置する必要がなく、初期の設備投資や運用・保守コストを大幅に削減できます。これにより、小・中規模のコンタクトセンターを低コストで立ち上げることが可能です。

2. 迅速な拠点展開が可能

PBX の機能を IP ネットワーク上のメインサーバで集中管理できるため、コンタクトセンターの新たな拠点展開や拡張、移転にも迅速かつフレキシブルに対応できます。

3. 人員配置の最適化を支援

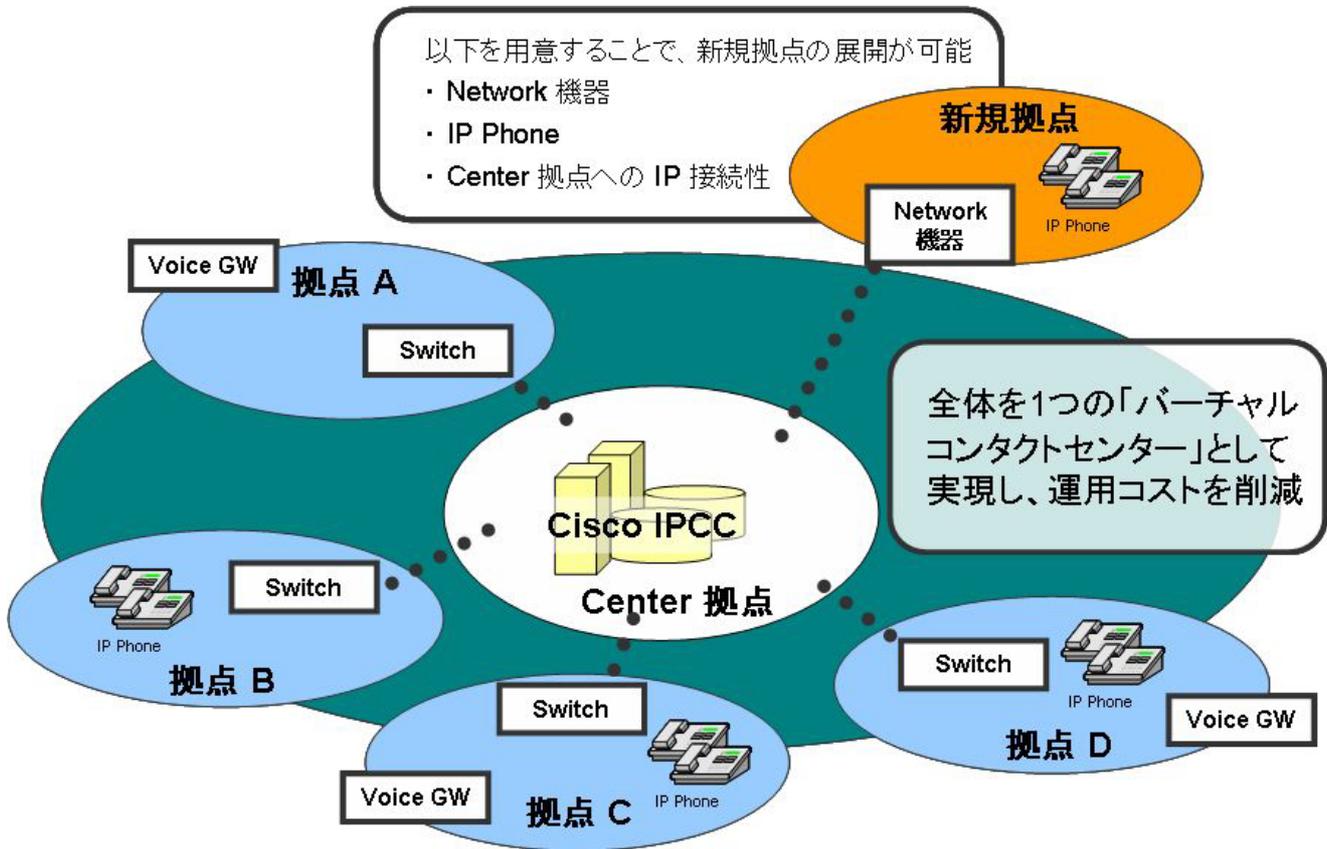
分散した施設を IP ネットワークで統合し、1つの「バーチャルコンタクトセンター」として運用できます。場所(距離)に縛られないため、センター要員の最適配置を可能にし、効率的なコンタクトセンターを実現します。

今回の協業は、コンタクトセンターやネットワークの運用アウトソーシング事業において豊富な経験を持つネットケア、IP コンタクトセンター構築において多数の実績を持ち、特に CTI 連携などの分野で高付加価値のソリューションを提供する日本 HP、IP の利点を最大限に生かしたコンタクトセンターソリューションである Cisco IPCC を販売するシスコ、の3社が各社のノウハウを結集させ、IP コンタクトセンターの導入・設計・構築から運用まで一貫したインテグレーションサービスを提供するものです。この3社の強みとネットケア自身の IP コンタクトセンターの構築・運用経験を活かし、自社で IP コンタクトセンターの導入を検討しているお客様にも、業務に合わせた最適なコンタクトセンターの構築を支援します。

ネットケアでは、全国5拠点150席全ての施設を IP 化し、国内のアウトソーシング事業者としていち早く IP コンタクトセンターを実現しました。これを機に、お客様向けのアウトソーシングサービスを強化し、本サービ

すで初年度(2006年度)2億円、5年間で合計10億円の案件受注を目指してまいります。今後、IIJグループでは、IIJのネットワーク構築における知見とネットケアのコンタクトセンター業務のノウハウを合わせ、コンタクトセンター市場のIP化に積極的に取り組んでまいります。

【IPコンタクトセンターイメージ図】



【Cisco IP Contact Center Enterprise Edition の概要】

「Cisco IP Contact Center Enterprise Edition」(Cisco IPCC)は、Cisco AVVID に基づく製品のひとつで、状況に合わせた高度なコ-ルルーティング(取り次ぎ)、ネットワークからデスクトップにいたるコンピュータ・テレフォニー・インテグレーション(CTI)、および複数チャネルによるコンタクトの管理を IP インフラストラクチャ上で提供します。マルチチャネルの自動着信分配(ACD)機能と IP テレフォニーを 1 つのソリューションに統合することで、分散型のコンタクトセンター・インフラストラクチャを迅速に展開することを可能にする製品です。詳細は以下の URL をご参照ください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/product/hs/iptel/ipccpep/>

株式会社ネットケアについて

株式会社インターネットイニシアティブ(IIJ)、株式会社 CRC ソリューションズ、日揮株式会社、などを主要株主とし、1998年2月に設立されました。IIJグループにおいて培ってきたネットワーク運営支援事業の経験を活かし、「必要な機能を最適な仕様で=アウトソースの進化系~Outsource on Demand Solution」を掲げ、コンタクトセンターの運用・管理、ネットワークの障害対応・監視を含むサポート、企業のヘルプデスクなど、ネットワークの運用管理に関する様々なソリューション・サービスを提供しています。

<http://www.netcare.co.jp/>

日本ヒューレット・パカード株式会社について

HP はコンシューマ、企業、各種機関等に世界規模でサービスを提供するテクノロジー・ソリューション・プロバイダとして、IT インフラストラクチャ、コンサルティング&インテグレーションサービスから PC、PDA、プリンタまで幅広い製品、サービスを提供しています。2006年1月31日締めめの年間売上高は879億ドルでした。HP (NYSE, Nasdaq: HPQ) についての情報は <http://www.hp.com/> をご覧ください。日本ヒューレット・パカード株式会社(日本 HP)は HP の日本法人です。 <http://www.hp.com/jp/>

シスコシステムズ株式会社について

シスコシステムズ株式会社は、米国 Cisco Systems Inc. (NASDAQ:CSCO) の日本法人です。シスコシステムズは、より安全で快適なインターネットネットワーク環境の提供と、企業・団体・組織の生産性向上をお手伝いするために、基盤となるネットワークにインテリジェンスを組み込みネットワークの可能性を解放する、IIN(Intelligent Information Networks)を提唱していきます。シスコシステムズ株式会社の会社概要・詳細は以下の Web サイトでご参照頂けます。 <http://www.cisco.com/jp/>

文中の社名、商品名は、商標または登録商標です。

お客様からのお問い合わせ先

株式会社ネットケア

営業部 TEL:03-5205-4020 E-mail:sales@netcare.co.jp

URL: <http://www.netcare.co.jp/>

日本ヒューレット・パカード株式会社

カスタマー・インフォメーションセンター TEL: 03-6416-6660

URL: <http://www.hp.com/jp/>

シスコシステムズ株式会社

シスココンタクトセンター TEL: 03-6670-2992

URL: <http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

報道関係お問い合わせ先

IIJグループ 広報部 川上、手島

TEL: 03-5259-6310 FAX: 03-5259-6311 E-mail: press@ij.ad.jp

URL: <http://www.ij.ad.jp/>

日本ヒューレット・パカード株式会社 広報部 佐藤

TEL: 03-5463-8570 E-Mail: Japan.PR@hp.com

URL: <http://www.hp.com/jp/pressroom>

シスコシステムズ株式会社 広報 前田、岡本

TEL: 03-5549-6500 E-Mail: press-jp@cisco.com

URL: <http://www.cisco.com/jp/>