

2022年 7月6日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(東証グロースコード: 3842)

アクロスウェイ、電話クラウドAPI『pluscomm』を活用し「Salesforce」に電話機能を追加
～従業員とお客様間での電話番号秘匿システムを構築～

株式会社ネクストジェン(本社: 東京都港区、代表取締役 執行役員 社長: 大西 新二)は、子会社のアクロスウェイ株式会社(本社: 東京都港区、代表取締役 社長: 野中 昭男)のクラウド電話API『pluscomm(プラスコム)』が、「Salesforce」と連携し、従業員とお客様間などお互いの番号を把握せずに電話が掛けられる仕組みを構築したことを発表いたします。

■背景

介護や家事、家電の取り付けなどの代行サービス利用者が増加している昨今、訪問サービス事業を担う企業では、訪問スタッフに業務委託業者を利用する場合や、お客様との連絡手段として従業員が個人の携帯電話を使っている場合も多く、お客様と訪問スタッフ双方のプライバシー保護が課題の一つに上がっています。

とくに、訪問スタッフとお客様間の電話でのやり取りは、双方の個人情報保護やセキュリティの観点から、電話を仲介する「電話番号の秘匿システム」により、お互いの電話番号を把握せずに電話が掛けられる仕組みが重要となります。

『pluscomm』では、顧客管理システムとしてシェア率の高い「Salesforce」と連携し、「電話番号の秘匿システム」を構築いたしました。

『pluscomm』は「Salesforce」に必要な機能をAPIで手軽に連携できるため、大々的な工事は不要で、既存の電話番号も継続利用が可能です。マルチキャリアにも対応しており、何より当社のコミュニケーションシステム構築のノウハウも加わるため、既にご利用中の企業様からは高い評価を得ています。

今後は訪問サービスをはじめ、お客様対応を外部委託されている企業など幅広い業種のお客様に活用いただけたと考えています。

導入事例は[こちら](#)

■pluscomm と Salesforce による電話番号の秘匿システムイメージ図

【ポイント】

1. 『pluscomm』が電話を仲介しお客様・訪問スタッフ双方で固有の電話番号が見えない状態のまま、通話を実現。
2. お客様の電話機にはコールセンターの既存の電話番号を表示。
3. 問い合わせ内容は「Salesforce」の顧客データベースにアクセスして確認可能。



【通話開始までの流れ】

- ① お客様が電話をすると、コールセンターで問い合わせ内容を伺います。
- ② ①で伺った内容が「Salesforce」に登録されます。
- ③ 訪問スタッフが「Salesforce」のスマホアプリ画面より、問い合わせ内容を確認します。
- ④ 訪問スタッフが電話をかけるお客様を選択します。
- ⑤ 『pluscomm』は訪問スタッフへ電話をかけます。
- ⑥ 訪問スタッフが電話に出たら、『pluscomm』がお客様に電話をかけ、お客様が電話に出ます。
- ⑦ 両者の通話が始まります。

■ 電話クラウドAPI『pluscomm』の3つのメリット

● 開発期間短縮によるコスト削減

イチからシステムを構築する手間がなく、短時間で電話機能などのコミュニケーション機能の追加や開発が可能。コスト削減にも貢献します。

※ご導入いただいた企業様では、従来のオンプレミスのシステムと比較すると、初期費用を大幅に削減できました。

● 高い音声品質

独自の仕組みで安定した音声通話を実現します。

※ご導入いただいた企業様では、大きな遅延などもなく、月間1万件以上の通話でも「聞こえない」などのクレームは0件です。

● 日本人スタッフによるサポート

アプリ開発などでトラブルや困ったことがあっても、日本人スタッフが直接サポートするので安心です。

■今後の展開

pluscommは、さまざまな業界・業種企業で導入いただいております。

お客様のニーズに沿った「かゆいところに手が届く」オリジナルの通話システムやカスタマイズアプリの開発・提供を今後も進めてまいります。

[pluscommの公式サイトはこちら](#)

■pluscomm(プラスコム)の導入期間・価格

お客様の環境などで異なります。詳細は下記までお問い合わせください。

[pluscommお問い合わせフォーム](#)

【アクロスウェイについて】

アクロスウェイはソフトウェアアプリの受託開発事業を主として2002年に創業後、世界中のユニークなテクノロジーを発掘し日本向けにローカライズするグローバル企業へと転身、海外製のコンタクトセンターソリューションの提供やクラウド電話APIサービス事業への参入をはじめ、Webシステムの開発、ネット通販事業などを展開しています。

現在はネクストジェングループの一員として、同グループの注力事業の1つであるクラウドコミュニケーション事業の中核を担っております。

公式Webサイト: <https://www.acrossway.com/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/AcrossWay.jp>

電話番号: 03-5428-4396

〒108-0072 東京都港区白金1-27-6 白金高輪ステーションビル6F

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。

現在は、蓄積したノウハウを基に、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断をはじめ、クラウドPBX、音声認識&AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供、また、それらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※Salesforceは、salesforce.com,Inc. (<https://www.salesforce.com/jp/>) の登録商標です。

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン ボイスコミュニケーション事業本部 企画部 マーケティンググループ

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>