

2023年6月22日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン(東証グロース:3842)
エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社



ネクストジェンとエクシオグループ、ServiceNowに音声DXソリューションを連携
～ クラウドAPIサービスによりServiceNowを高付加価値化、CSM市場のシェア獲得へ ～



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)と、エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:佐藤 裕二)は、ServiceNowに音声DXを連携した電話対応業務の自動化ソリューションを発表いたします。

<ServiceNowとは>

ServiceNow(NYSE:NOW)は、人にしかできない、付加価値の高い新しい仕事を創造します。

ServiceNowのクラウド型プラットフォームとソリューションは、組織のデジタル化と統合を推進し、よりスマートで、迅速かつ優れたワークフローの構築を支援します。その結果として、従業員はお客様とのつながりを深め、革新性とアジリティを高めることができ、誰もが描く将来のあり方を実現することができます。

詳細はこちらをご参照ください。www.servicenow.com/jp/

■ 背景

近年、企業はお客様とのコミュニケーションにおいて、電話やメール、WEB、FAXなど様々なチャネルを用意する傾向にあります。お客様は自分に適した方法で企業への問い合わせなどができるため、顧客対応品質の向上に繋がる一方、企業側では多様な対応が必要となり業務が複雑化している状態です。

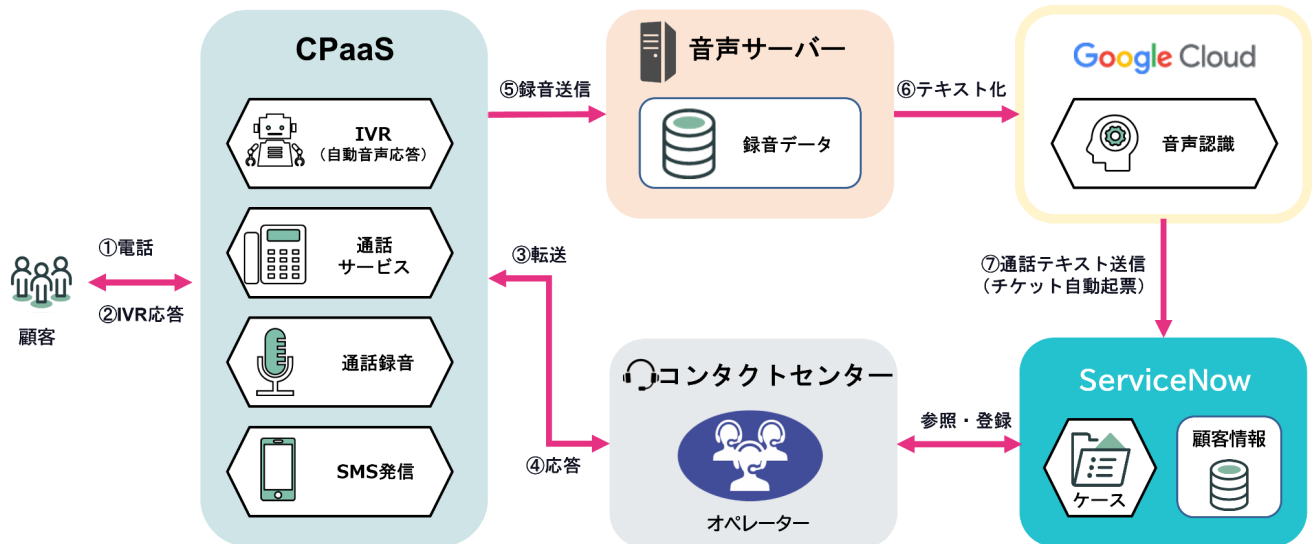
中でも最も需要の多い電話の対応では以下のような課題が生じています。

- 通話履歴の入力など手作業が多発しオペレーターが電話に出られない
- 複数のチャネルの混在により問い合わせ内容の確認や情報共有に時間と手間がかかる
- 属人的な対応や情報管理により対応品質にばらつきが生じる

ネクストジェンとエクシオ・デジタルソリューションズはこうした課題を解消し企業の業務効率化を図るため、CPaaS(クラウドコミュニケーションAPIサービス)を活用し、ServiceNowにIVRやSMS配信、音声認識などの音声DXソリューションを連携させた電話対応業務の自動化ソリューションを実現いたします。

当ソリューションはCPaaSおよび音声コミュニケーションに関する知見を持つネクストジェンと、ServiceNowの認定パートナーとして多数の導入実績・技術力を持つエクシオ・デジタルソリューションズの協業により具現化し、ServiceNowの付加価値を高めるソリューションとして、今後、導入企業のDX推進・業務効率化を一層加速させると共に、CSM市場でのシェア獲得を目指します。

■ 当ソリューションの実現イメージ

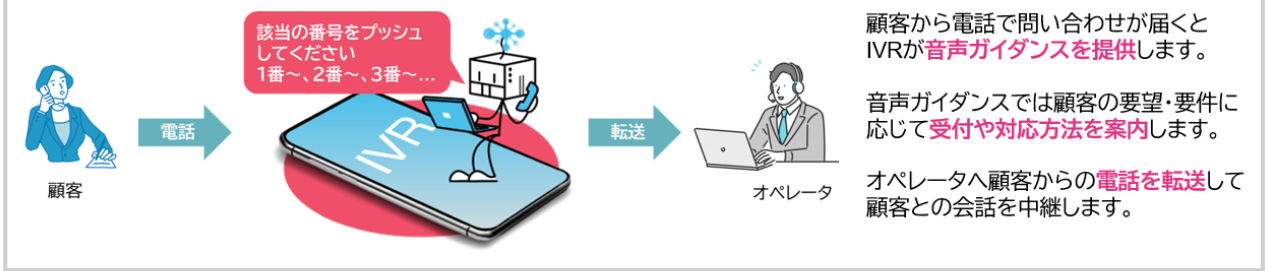


■ 当ソリューションにより実現する内容

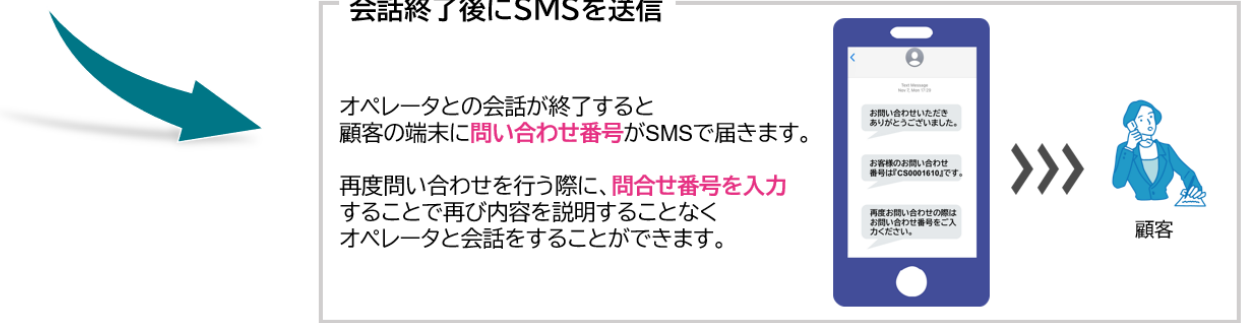
- 電話対応業務の効率化
IVR(自動音声応答)が電話を受けるため、電話に出られない状況を解消します。お客様のご要望に応じたご案内やオペレーター・担当者への電話取り次ぎも可能で、電話対応が効率化できます。
- SMSでのお客様との情報共有で負荷削減
お客様に対し問い合わせ番号などの情報をSMSで送信・共有することができます。過去の問い合わせ内容確認などがスムーズにできるため、オペレーター、お客様双方の負荷を削減します。
- 対応履歴の自動記録・一元管理で対応品質のばらつきを防止
通話時間や発信番号などを反映した電話対応チケットの起票、通話内容のテキスト化・記録を自動で行います。チケットはServiceNow上で一元管理できるため、対応品質の統一や向上に役立ちます。

<電話の自動振り分け、SMSでの問い合わせ番号送信イメージ>

顧客からの電話をIVRが応答



会話終了後にSMSを送信



<自動起票・記録イメージ>

顧客との**通話内容をテキスト化**してアクティビティへ記録します。

各項目が入力された状態でチケットを自動で起票します。

Case Details: 番号 CS0001652, チャンネル 電話, 親ケース番号 CS0001652, 発信者 顧客, 着信者 オペレータ, 着信時刻 2022-12-21 16:52:01, 開始日時 2021-11-18 18:09:27, 発番 Japan, 着番 Japan.

Call Transcript: オ オペレータ ごちらコンタクトセンターでございます。お問合せありがとうございます。 (2022-12-21 16:53:26), 顧 顧客 もしもし、製品に関して聞きたいのですが。 (2022-12-21 16:53:26)

■ 当ソリューション活用のメリット

- 既存のServiceNowに音声系ソリューションを短期間で追加することができる
- 最小の機能追加から開始し段階的に機能拡充をしたいといったニーズにも対応可能
- 従量課金制で無駄なく活用できる

■ 今後の展開

音声コミュニケーション連携におけるネクストジェンの豊富なノウハウ、ServiceNowの導入実績に裏付けされたエクシオ・デジタルソリューションズの技術力・販売力を融合し、業種業態問わずDX化を進める企業向けに市場シェアの獲得を目指します。

【エクシオ・デジタルソリューションズについて】

2022年4月にエクシオグループのシステムインテグレーション事業をけん引する中核会社として、新たに「エクシオ・デジタルソリューションズ株式会社」を設立しました。

人財リソース、ソリューション、テクノロジー、マーケット知見、ノウハウ等を集結させ、スケールメリットを最大限に活用することにより強固なビジネス基盤を確立していきます。

常に新しいテクノロジーに目を向け、ビジネスパートナー様のご支援を得ながら、アプリケーション等の上位レイヤからITインフラに至るフルレイヤで対応することによりお客様の様々なニーズや価値創造に柔軟に応えられるよう取り組んでまいります。

公式Web サイト: <https://www.exeo-digitalsolutions.co.jp/>

エクシオグループは2018年より、ServiceNowのビジネスを開始。現在、3つのパートナープログラム(Reseller、Consulting & Implementation、Build)を締結し、更なるビジネスの拡大に努めております。

エクシオグループ公式Webサイト(ServiceNowページ):

<https://www.exeo.co.jp/jigyoku/kobetsu/servicenow.html>

ServiceNow公式Webサイト:

<https://www.servicenow.com/partners/partner-finder/exeo-group-inc.html>

【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、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と、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、セキュリティ診断および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>

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ネクストジェン 事業企画開発部 プロモーショングループ

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

※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。

※Google Cloud は Google LLC の商標です。

※© 2023 ServiceNow, Inc. 無断転載を禁じます。ServiceNow、ServiceNowロゴ、Now、およびその他のServiceNowマークは、米国およびその他の国々に おけるServiceNow, Inc.の商標または登録商標です。