

2024年3月28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)
NTTタウンページ株式会社

「Digital Lead for DX SMSソリューション」におけるIVRオプションの提供について ～ 電話対応業務におけるDX推進をめざして～

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、以下「ネクストジェン」とNTTタウンページ株式会社(本社:東京都港区 代表取締役社長:村田 和也、以下「NTTタウンページ」)は、「Digital Lead for DX SMSソリューション」において、IVR(自動音声応答システム)とSMS送信の組み合わせにより電話対応業務のDXを推進するIVRオプション(以下、本オプション)を共同で提供いたします。



1. 本取り組みの背景と狙い

NTTタウンページは、書類発送業務のDX推進の取り組みとして2023年4月1日から「Digital Lead for DX SMSソリューション」(以下、SMSソリューション)を提供してまいりました。

NTTタウンページでは、SMSソリューションの提供を通じてお客さまから、「電話対応時の『あふれ呼』^{※1}対策にも活用したい」「DX推進に向けてWEBサイトをもっと活用したい」といったご要望を多数いただいております。

これらのご要望を受け、お客さまからのお問い合わせ窓口やコールセンタ事業者に対し、NTTタウンページとネクストジェンが連携し、電話対応業務をDX推進する本オプションを提供してまいります。

※1コンタクトセンターへの電話が集中し、オペレーターやガイダンスに繋がらない状態のこと

2. 本オプションの概要

NTTタウンページは、ネクストジェンが提供する「U-cube connect」(クラウドサービス基盤「U-cube CPaaS ^{※2}」)上で展開する電話自動応答サービスとSMSソリューションとのシステム連携により、本オプションを提供していきます。

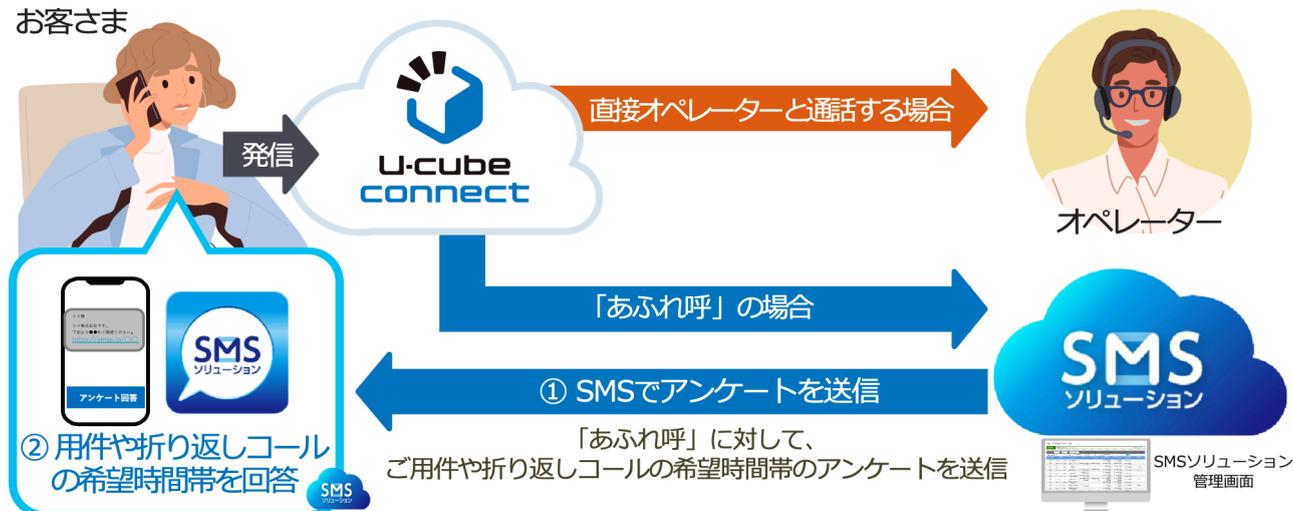
自動音声ガイダンスにより目的別に効率よく誘導するIVR機能を活用し、入電が集中して取り切れなかった「あふれ呼」対策やガイダンスからSMS送信によるホームページへの誘導など、お客さまサービスの向上と電話対応業務の効率化をご支援いたします。

「あふれ呼」対策では、SMSソリューションの「アンケート機能」を活用し、お客さまのご用件や折り返しコールの希望時間帯などのヒアリングを行い、その内容をSMSソリューションのクラウド上で確認することで、お客さま対応機会の最大化をめざします。

※2ネクストジェンが提供するクラウドのコミュニケーションAPIプラットフォーム(CPaaS)です。

<「あふれ呼」対策イメージ>

お客さま



3. 本オプションの提供について

お客さまのご要望に基づき個別に対応してまいります。

デジタル化を通じた企業のDXソリューションに向け、さらなるサービス拡充を図る「Digital Lead for DX SMSソリューション」に、どうぞご期待ください。

<参考1> 「[Digital Lead for DX SMSソリューション](#)」とは

SMS(ショートメッセージサービス)を利用して、SMSのメッセージに記載された固有のURLから本人認証を行うことで、書類送付業務や電話対応、料金請求・回収・督促などの業務のDX化を可能にするサービスです。

<参考2> 「[U-cube connect](#)」(ユーキューブ・コネクト)とは

電話自動応答(IVR)を進化させたマルチチャネル対応型IVRサービスです。

電話の発着信やSMS配信はもちろん、音声認識にも対応しているので、対応品質の向上や業務効率化を強力にサポートします。

【NTTタウンページについて】

1998年創立。NTT 東日本およびNTT 西日本が発行する職業別電話帳(タウンページ)に係る業務、タウンページに掲載されている情報のデータベース化、販売等に関する業務、デジタルマーケティングの企画・制作・運用までワンストップでサポートが可能な「Digital Lead」の提供等を行っております。お客さまにとって最適な価値を提供し続ける「Your Marketing Partner」として、お客さまと共に成長できる企業をめざします。

公式 Web サイト: <https://www.ntt-tp.co.jp/>

【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.lnc>

※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

【お客さま・事業者さまからのお問い合わせ先】

- 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/>
- NTTタウンページ株式会社 ビジネスソリューション事業部
電話番号: 03-6275-6980

【報道機関からのお問い合わせ先】

- 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/>
- NTTタウンページ株式会社 企画部 広報担当
電話番号: 03-6908-8461