



Press Release

2017年5月18日

報道関係各位

日本 NCR 株式会社

日本 NCR、大手通販会社のコンタクトセンターに スマホ対応の無料インターネット通話ソリューション「スマホ de コンタクト」を提供 ～コンタクトセンターとして初の活用がスタート～

日本 NCR 株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：内藤 眞、以下日本 NCR）は、株式会社フェリシモ（本社：兵庫県神戸市、代表取締役社長：矢崎和彦、以下フェリシモ）がコンタクトセンターに「スマホ de コンタクト」を導入したことを発表しました。

フェリシモのコンタクトセンターではこれまで、携帯電話からのお問い合わせは有料のナビダイヤルで運用していました。しかし、近年はスマートフォン（以下 スマホ）利用者が増加しており、スマホでも固定電話同様、無料通話でのお問い合わせを可能にするシステムの導入が急がれていました。「スマホ de コンタクト」は、無料通話が可能なことに加え、電話に切替動作を行わずに WEB ページ、またはアプリケーションから簡単に架電でき、お客様にストレスのない使い勝手を提供できるという点が導入の決め手となりました。

本日 5 月 18 日よりダウンロードサイトおよび、フェリシモのお問い合わせページの一部で「スマホ de コンタクト」がご利用可能になります。今後その他のお問い合わせページにも順次導入される予定です。

日本 NCR は、今後もフェリシモのコンタクトセンターをはじめ通販会社やその利用者が、より快適にサービスを受けられるように先進的なソリューションの提供に注力してまいります。

■ スマホ de コンタクトについて

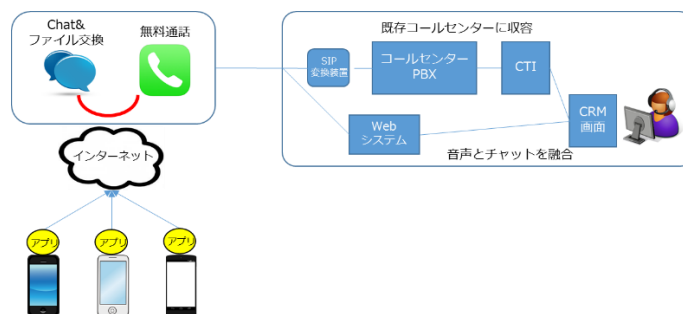
「スマホ de コンタクト」は、無料インターネット電話の BtoC サービスであり、お客様の電話番号を意識せずに架電が可能となります。お客様は、スマホに Web サイトから専用アプリをダウンロードするだけでスマートフォン端末を選ばず、無料インターネット通話が可能となります。今まで有料だった携帯電話からの通話が発信側（お客様）および受信側（フェリシモコンタクトセンター）のいずれも通話料が不要となります。また、コンタクトセンター側では、通話着信する時に「誰から」、「どの画面ページから」の通話かが必ず把握でき、お客様のニーズにいち早く対応すると共に適切な対応が可能となります。

「スマホ de コンタクト」のイメージ画面



「スマホ de コンタクト」は、既存のサーバ設備の上に付加的に接続することも、あとづけで導入することも可能です。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にも柔軟に対応することが可能となっております。

コンタクトセンターのシステム構成イメージ



詳細情報は、以下URLを参照ください。

http://www.ncr.co.jp/solutions/hcc/hcc_info/smh_de_contact

■日本 NCR 株式会社について

NCR は、企業のビジネスとそのお客様である消費者を結ぶ全ての取引を一步進んだ体験に変えていくオムニチャネルソリューションにおけるグローバルリーダーです。NCR は流通、金融、トラベル、ホテル、レストラン、通信技術などの業種で日々発生する約 5.5 億件の取引を処理可能なハードウェア、ソフトウェアおよび各種サービスを提供しています。

日本 NCR は、1920 年の設立以来、日本初のスーパーマーケット開店の支援、日本初のセルフレジ導入、日本初の金融機関向け税公金セルフ収納機ソリューションの展開等をはじめ、常に時代の先端を行くテクノロジーを駆使し、流通・金融業界に革命をもたらし続けてきました。日本 NCR は、これからもオムニチャネルの実現をめざすグローバルリーダーとして、さまざまな業種において新たな時代のニーズにあったソリューションを提供していきます。

NCR は米国ジョージア州ダルースに本社を置き、約 32,000 人の社員とともに 180 か国でビジネスを展開しています。

※NCR は、NCR Corporation の米国および他の各国における商標または登録商標です。

◆本件に関するお問い合わせ先◆

日本 NCR 株式会社 マーケティング・コミュニケーション部 部長 笹田 理枝子

Tel. 03-6759-6600 (直通) / Fax. 03-3553-1059

e-mail: pr.jp@ncr.com ホームページ <http://www.ncr.co.jp/>

日本 NCR 広報窓口 共同ピーアール株式会社 児玉 千尋、竹村 良子

Tel. 03-3571-5176 / Fax. 03-3571-5360 / e-mail: ncrpr@kyodo-pr.co.jp

ズィーバーコミュニケーションズ株式会社

Tel. 03-6432-4963 / Fax. 03-6432-4964

e-mail: info@zeevaa.com ホームページ <http://www.zeevaa.com/>