



# Press Release

2017年3月2日

報道関係各位

日本 NCR 株式会社  
ズィーバーコミュニケーションズ株式会社

## 日本 NCR、スマートフォンを活用した コンタクトセンター向けソリューション「スマホ de コンタクト」販売開始

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、ズィーバーコミュニケ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 延男）が開発したコンタクトセンター向けソリューション「スマホ de コンタクト」の販売を開始しました。

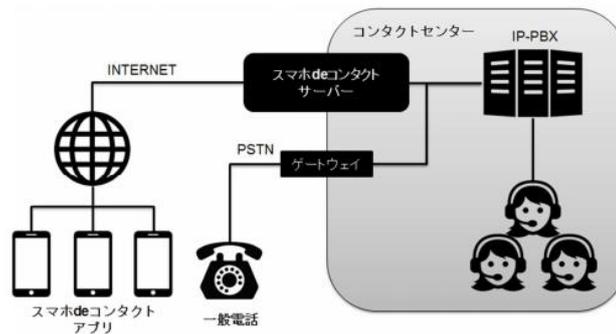
「スマホ de コンタクト」は、普及率が高いスマートフォン（以下、スマホ）を活用したアプリケーションです。本アプリケーションにより、バーチャルエージェントによる初期応答から、リアルエージェントへ繋ぐまでのシームレスな対応が実現し、お客様は快適にコンタクトセンターを利用することができます。コミュニケーション手段としては、使いなれたスマホからのテキストによるチャット、無料インターネット通話、写真動画交換、URL 参照、ファイル交換が可能です。さまざまな方法でコミュニケーションが行えるため、商品やサービスに関する問い合わせ時のお客様の利便性が向上します。

「スマホ de コンタクト」は、業界初の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。無料インターネット通話機能のため、導入企業および、お客様いずれも通話料の負担が不要です。また、コールセンター側では、「誰から」、「どの画面から」の通話かが瞬時に把握でき、お客様のニーズにいち早く対応することが可能です。

コンタクトセンター側の特徴としては、既存のサーバ設備の上に付加的に接続することが可能で、「スマホ de コンタクト」をあとづけで導入可能です。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です。



「スマホ de コンタクト」のイメージ画面



コンタクトセンターのシステム構成イメージ

日本 NCR は、今後も顧客サービスをさらに向上させながら、効率的な店舗やコールセンター運営を行うことができる先進的なソリューションの提供に注力してまいります。

#### ■利用条件

- ・クライアント利用条件： iOS8 以上、Android 4.4 以上をサポート  
 ※ Android の特定の機種では使用できない場合があります。
- ・コンタクトセンタークライアント PC 利用条件： Microsoft® Windows® 7 以上をサポート

#### ■提供開始時期

「スマホ de コンタクト」は、本日より提供開始します。

日本 NCR は、3月7日より東京ビッグサイトにて開催される「リテールテック JAPAN 2017」に出展します。ブースでは、今回発表した「スマホ de コンタクト」のデモを予定しております（詳細は[こちら](#)のウェブサイトをご覧ください）。

#### ■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](mailto: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  
Tel. 03-3571-5176 / Fax. 03-3571-5360 / e-mail: [ncrpr@kyodo-pr.co.jp](mailto: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](mailto:info@zeevaa.com) ホームページ <http://www.zeevaa.com/>