（報道発表資料）　　２０２１年５月１２日

# 共通基盤『ONE CONTACT Network』の活用による<br>多言語サービスの機能拡充およびカスタマーサクセス連携の展開について

株式会社インバウンドテック
株式会社ＮＴＴマーケティングアクト

株式会社インバウンドテック（本社：東京都新宿区、代表取締役：東間大）と株式会社ＮＴＴマーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山桂子）は、アフターコロナを見据えた外国人カスタマーサポートの充実化に向け、業務提携の強化による多言語コンタクトセンターを機能拡張いたします。

## 1. 背景と目的

新型コロナウイルス感染拡大や大規模災害等の懸念により BCP 対策を見直す企業が増える中、2025 年開催予定の大阪・関西万博における外国人への対応サポートや、日本型 IR（統合型リゾート）での観光コンシェルジュによる外国人旅行客の滞在時ストレスの軽減、在日外国人の方々が快適に過ごしていただけるための相談窓口等、多言語サービスにおいても対応言語の拡充や急激な需要増への対応、安定的な運用に向けた取り組みが必要です。

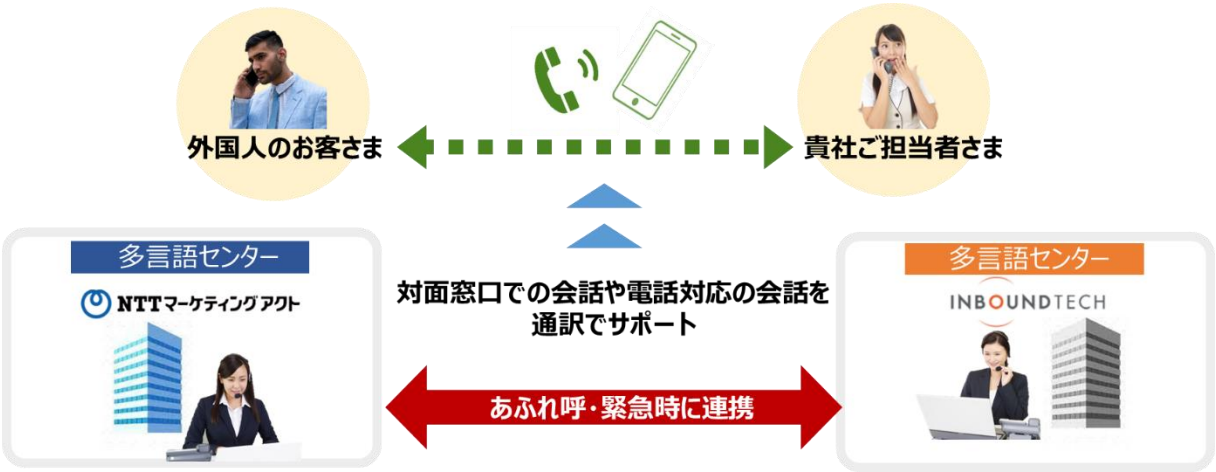
インバウンドテックとＮＴＴマーケティングアクトは、大阪市中央区に開設したインバウンドテックが運営する大阪コンタクトセンターにおいて、ＮＴＴマーケティングアクトが提供する共通基盤『ONE CONTACT Network』を活用する運用メリットを生かし、より利便性の高い多言語通訳サービスを提供いたします。

※関連ニュースリリース：「在宅/デジタルシフト」を実現する新基盤『ONE CONTACT Network』とロケーションフリーを実現するニューノーマルなセンター運営の提供開始について（https://www.nttact.com/info/detail/200716）

### ＜多言語通訳サービスについて＞

多言語通訳サービスは、窓口やコールセンターに問い合わせてきた外国人に対して、多言語通訳センターのオペレーターが、窓口担当者と外国人の間に入って通訳することで、クライアント様の外国人向け対応をサポートしており、窓口で対応する 2 地点通訳と、コールセンター等を介して対応する 3 地点通訳のサービスを提供しています。

本サービスにおいては、外国人へのサポート需要拡大の対応を目的に、2018 年 12 月より業務連携を開始し、あふれ呼発生時の相互支援や、災害・天災等の発生時に緊急に双方どちらかのセンターで受付を可能とする BCP 対策の体制構築により、安定的なサービスを提供しています。

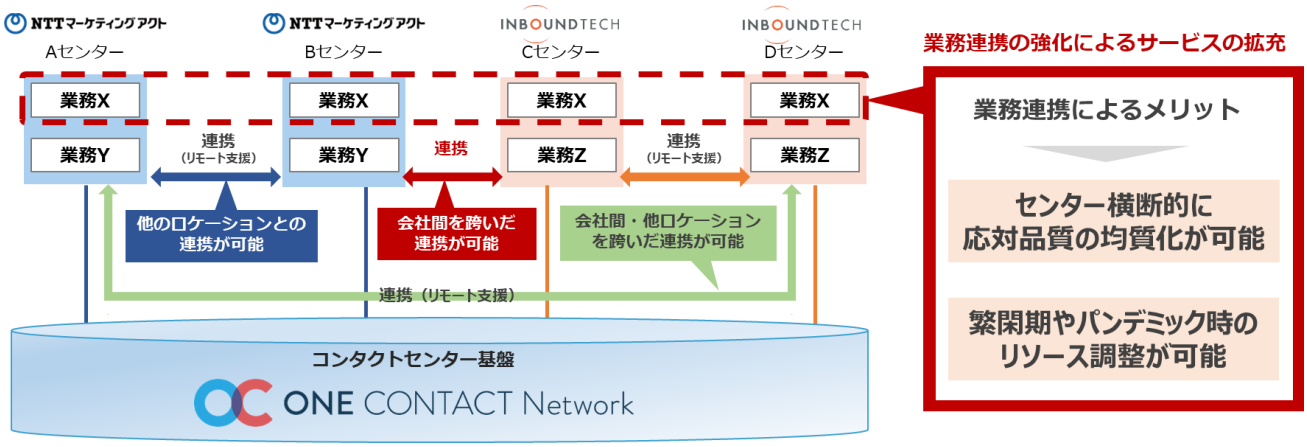



（図１）多言語通訳サービス　提供・連携イメージ

## 2.　特徴

### （１）業務連携による相互支援の強化

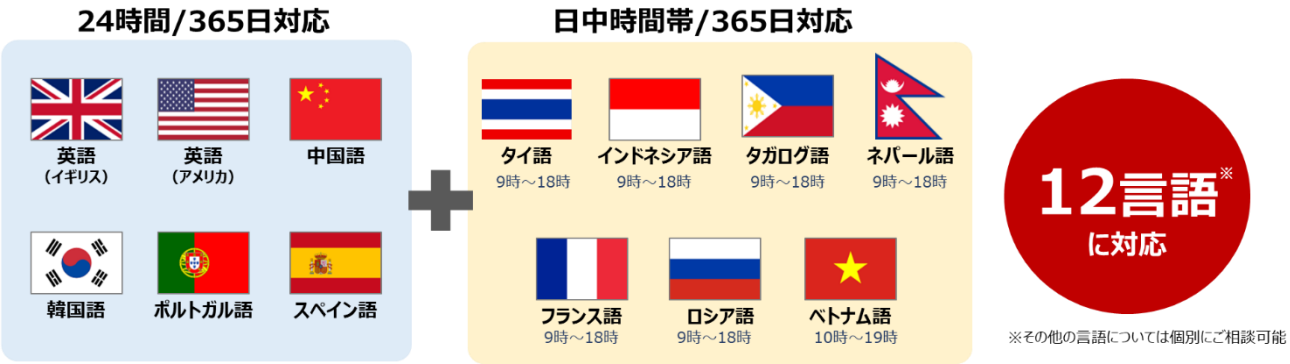
共通基盤『ONE CONTACT Network』の機能活用による業務連携にて、一次的なコール増加による「あふれ呼」に対して連携するセンターのリソースを活用した支援により、業務継続・応対品質維持による満足度の維持・向上が可能です。また、同一拠点だけでなく、他拠点間のリモート支援にも対応しており、マルチセンター運営による柔軟な BCP 対策を実現します。




（図２）ONE CONTACT Network による相互連携イメージ

### （２）12 言語の豊富なマルチリンガル対応

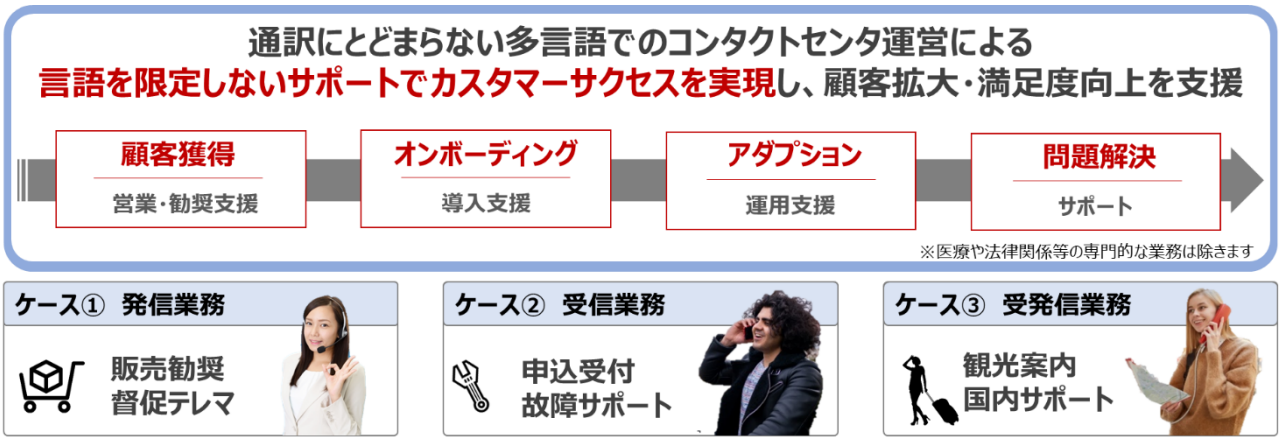
共通基盤『ONE CONTACT Network』のジョブ連携機能活用により、両社で 12 言語の対応が可能となります。24 時間 365 日対応を含むラインナップで、リアルタイムでの通訳によりクライアント様の対応を支援します。




（図３）両社で対応可能な言語ラインナップ

### （３）多言語アウトバウンド対応を組み合わせたカスタマーサクセス支援

通訳を目的としたインバウンド対応だけでなく、訪日外国人を含む幅広いお客さまへのサービス導入や運用支援、カスタマーサポートにおける BPO 事業を展開し、多言語によるカスタマーサクセスの取り組み支援を通じて、クライアント企業のサービス利用継続や顧客のロイヤルティ向上に貢献します。




（図３）カスタマーサクセス展開イメージ

## 3. 各社の役割

〈インバウンドテック〉

業種に合わせた通訳ソリューションを展開しており、先端の IT 技術を用いた多機能で柔軟性の高いソリューション提供によって多様なニーズに応え、お客さま満足度の向上を図ります。

〈ＮＴＴマーケティングアクト〉

多言語を活用したコンタクトセンターの運営やコンサルティング、DX の推進を通して、従業員満足度の向上や、カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上を支援し、顧客接点の伴走パートナーとして、さらなる事業繁栄に貢献します。

## 4. 今後の展開について

〈インバウンドテック〉

多言語ニーズの拡大に向け、IT 技術を駆使した先端のソリューション、お客さまのお困り事に親身に相談できるコンシェルジュ対応、SMS、チャット等の多様なニーズに応える多言語コンタクトセンターとしてお客さまにご満足いただけるサービスを提供してまいります。共通基盤『ONE CONTACT Network』の導入により、更にビジネスの拡大を視野に入れたサービス展開をめざしてまいります。

〈ＮＴＴマーケティングアクト〉

オムニチャネルでのマルチリンガル対応や在宅オペレーション促進、会社・拠点を跨いだ一体的なセンター運営による付加価値の高い BPO 事業展開に向け、共通基盤『ONE CONTACT Network』の導入拠点拡大や活用、機能拡充を展開し、大阪・関西万博、日本版 IR を見据えたビジネスを検討するクライアント様にとって満足度の高い多言語サービスの提供をめざしてまいります。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】

株式会社インバウンドテック
マルチリンガル CRM 推進部　石川、安村
Mail：it-sales@inboundtech.co.jp

ＮＴＴマーケティングアクト
カスタマーソリューション事業推進部　米林、井上、蔵満
Mail：cc_info@nttact.com

【本件に関するサービスに関するお問合せ先】

株式会社インバウンドテック
マルチリンガル CRM 推進部　石川、安村
Mail：it-sales@inboundtech.co.jp

ＮＴＴマーケティングアクト
カスタマーソリューション事業推進部　　齋藤、伊藤、浅田
Mail：cc_info@nttact.com