

●CTI/CRMソリューション

独自でユニークな発想と体制から生み出される 「VOISTAGE®」のビジネスモデル

NTTデータのCTI/CRM戦略ブランド 「VOISTAGE®」

NTTデータでは、CTI/CRM^(注1)分野向けに「VOISTAGE®」を開発・提供し、独特なビジネスを展開している。

VOISTAGE®は、同社が提供する、国内最大の金融・中央官庁向け音声応答システムにおける経験とノウハウをもとに、1997年に誕生したCTI/CRMブランドである。

「VOISTAGE®ブランドは、商品だけでなく、開発手法や販売方法も社内では異質なビジネスモデルです。ANSER®をはじめ、NTTグループ各社のソリューションを幅広くサポートするとともに、2,500以上のユーザー（82,000回線）の導入実績を重ね、各方面から高い評価を得ています。」（株NTTデータ 第三公共システム事業本部 e-コミュニティ推進事業部 CTIグループ 部長 中渡瀬 仁氏）

純国産でハード/ソフトを一体開発しているのが特長

多機能音声・FAX処理ボード「マルチメディアカード」や「マルチメディアボックス」を中心に、ハード/ソフト、それらを活用した多

彩な業務パッケージなど、総合的なラインナップを揃えている。

製品の開発においても、信頼性と開発効率を高めるため、『純国産、ハード/ソフト一体開発』にこだわり、高性能な音声認識や音声合成機能、システム開発ツールまでをハードウェアに添付し、提供している。

「ユーザーはハード/ソフトを問わず、一貫したサポートを受けることができ、安心して製品を採用できます。この点は、『売り切り』が多い海外等のメーカーとは一線を画しているところです。」（前出 中渡瀬 仁氏）

パートナーとのコラボレーションを推進

製品は、NTTデータとパートナー契約を締結したVAR（付加価値再販業者）により、システムに組み込んでエンドユーザーに提供されている。

全国の60社以上にのぼるパートナー各社は、単なる「販売代理店」という位置づけではなく、同製品を使った営業案件の紹介や販売・技術支援、システムの



（株）NTTデータ
第三公共システム事業本部
e-コミュニティ推進事業部
CTIグループ
部長
中渡瀬 仁氏

共同開発などを通してNTTデータと太いパイプで結ばれている。

これらの相乗的なブランディングにより、独自の価値を創造するバリューチェーンがWin-Winの関係を共有しながら生み出されている（図1参照）。

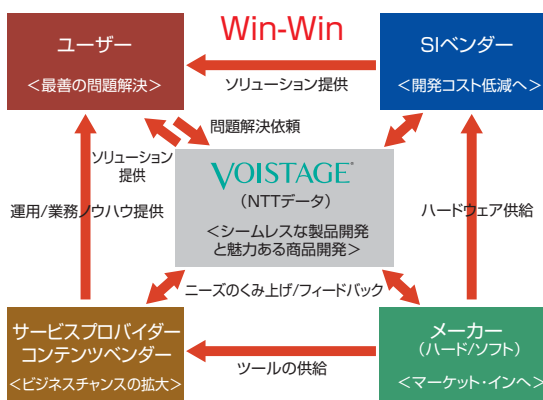


図1 VOISTAGE®のバリューチェーン

パートナーが開発した多彩なパッケージシステムを提供

パートナー各社が開発したシステムは、NTTデータが評価・検証し、低コストで簡単に運用できるようパッケージ化し、安価に提供している。以下、パッケージシステムの代表例として、「CinemaPhone」と「FAXサーバシステム」を紹介する。

● シネコン電話対応システムの業界標準を目指した「CinemaPhone (シネマフォン)」

「今上映中の映画は？」「あの作品は何時から？」そんな電話からの問い合わせに24時間自動で対応してくれるシステムが、朝日テレフォ

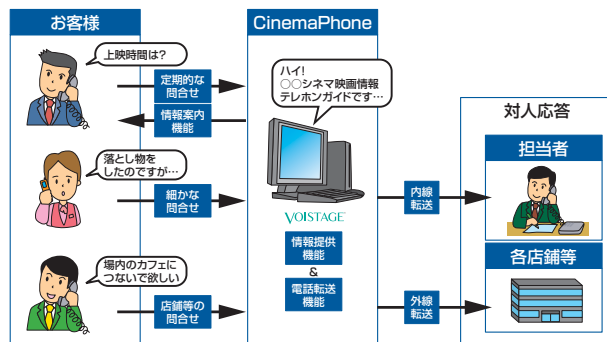


図2 CinemaPhoneの概要図

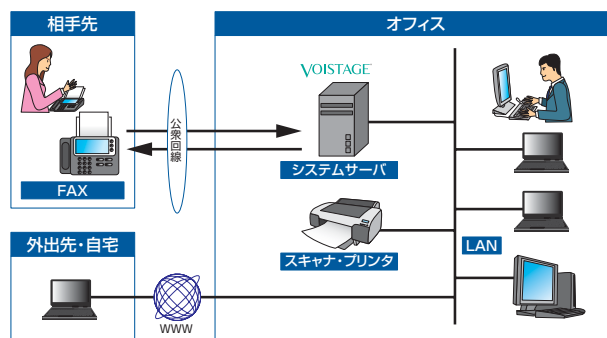


図3 FAXサーバシステムの概要図

ン放送株が開発した「CinemaPhone」である(図2参照)。

映画館に電話をかけた利用者は、まず観たい作品名を話す。高精度音声認識エンジンにより、様々な映画のタイトルを正確に認識し上映スケジュールなどをスピーディーに案内する。

顧客サービスの向上と電話対応業務の負担軽減の双方に直結するシステムとして評価が高く、大手シネコンチェーンを中心に普及が進んでいる。

● メール感覚でFAXを送受信、FAXにかかわる問題を一挙に解消する「FAXサーバシステム」

(株)CIJが開発したシステムは、FAXの送受信をパソコン上からメール感覚で簡単に操作することができる「FAXサーバシステム」(図3参照)。

これにより、FAX機・回線・紙・

トナーなどのコストやメンテナンスにかかわる手間が不要になり、FAX機と自席間の往復や取り違い、機密・親展文書の扱いなどのトラブルからも解放され、オフィスの業務効率を大幅に改善できる。

また、FAX機の使用ミスによる誤送信も未然に防ぐソリューションも提供している。



図4 astima™の外観

オールインワンのひかり電話専用IPテレフォニーボックス「astima™ (アスティマ)」を発売

NTTデータは、PBXのためのオープンソースソフトウェア「Asterisk (アスタリスク)」をベースに、CTI/CRMに必要とされる機能・ソフトウェア・インタフェースをコンパクトな筐体に組み込んだオールインワンの新テレフォニーボックス「astima™ VS-1601AS」を開発(図4参照)。2007年春の発売を予定している。

「2007年は、各社からAsterisk関連製品の発売が相次ぐと見られます。astima™は、PBX(ビジネスホン)機能に加え、これまで培ってきたIVR(注2)や音声認識、FAX処理などのCTI/CRM機能もサポートしており、他社にないVOISTAGE®ならではのアドバンテージを持っています。」(前出 中渡瀬 仁氏)

新鮮な発想と、柔軟で独自の開発・販売体制、実績に裏打ちされた性能と品質がVOISTAGE®の強みと言える。

(注1) CTIとは、電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術です。

(注2) IVRとは、音声自動応答装置のことです。※「VOISTAGE」「ANSER」は、株式会社NTTデータの登録商標です。

※「astima」は、株式会社NTTデータの商標です。

お問い合わせ先

株式会社NTTデータ
 第三公共システム事業本部
 e-コミュニティ推進事業部
 Tel : 06-6455-3162
 URL: <http://www.voistage.com/>