

2010年5月10日  
アルファコム株式会社

## アルファコム、もしもしホットラインのコンタクトセンターに 通話録音システム「Voistore」を導入、運用開始

～大規模センターの運用コストを大幅に削減し、アプリケーション連携で効率的な業務運用を目指す～

コンタクトセンター・システムのエンジニアリング・サービスを提供しているアルファコム株式会社（本社：東京都中央区日本橋、代表取締役社長：中尾 修）は、同社が日本総代理店を務めるコンタクトセンターの業務効率化、品質向上を強力にサポートする通話録音システム Voistore（ボイストア）を、全国 8 拠点・1400 席をカバーする規模で株式会社もしもしホットライン（代表取締役社長：竹野 秀昭、住所：東京都渋谷区代々木）のコンタクトセンターに導入、運用を開始いたしました。

Voistore は、もしもしホットラインの自社開発業務アプリケーションとシームレスな統合を容易に実現すると評価されました。これにより短期間でのシステム構築が可能となり、効率的な業務運用を実現します。また、制御サーバーをデータセンターに、録音サーバーを全国の各センターに配置することにより、集中管理を可能としつつ、データセンターと各センター間のトラフィックの削減、コスト削減も可能にします。

本件は、シスコシステムズ合同会社の Cisco Unified Contact Center Enterprise (CUCCE) をプラットフォームとしており、Cisco コンタクトセンター・システムの納入実績としては日本最大規模となります。

Voistore は Cisco、Avaya の認証を取得し、韓国（金融業界を始めとして軍や地下鉄での実績もある）、ヨーロッパ（航空会社や大学、金融業界など多数）を中心に導入され、国内においては通販、保険、官公庁、テレマーケティング会社などのコンタクトセンターでの導入が急速に進んでいます。1000 席を超える国内実績は今回が初めてとなります。

---

### ■ 株式会社 もしもしホットラインについて

1987 年設立の大手のテレマーケティング会社です。全国に 30 ヶ所以上の自社コールセンターを配置し、グループ全体で 2 万人を超えるスタッフがコールセンター運営に従事しています。通信、放送、金融、公益など様々な業界に属する国内主要企業を中心とした数百社に対してコールセンター構築・運営・各種調査・人材育成・データマイニング・コンサルティングなどのサービスを提供しています。

グループ会社にバックオフィスサービスを主体とする株式会社マックスコム、訪問営業ならびに店頭営業支援を主体とする株式会社アイヴィジットを擁し、BPO(Business Process Outsourcing)企業グループを形成しています。東証 1 部上場（証券コード：4708）。

<http://www.moshimoshi.co.jp/index.html>

---

■ 通話録音システム Voistore の特長

- データセンターでの一元管理で、大規模センター向けコスト削減を可能に。
- 高機能で低価格を実現！中小規模センターへの導入も容易に。
- 操作性に優れ、検索、再生がとても簡単！研修時間の短縮を実現。
- アプリケーション/CTI連携で、さまざまな検索 Key を付与することが可能。



<一目で分かる検索画面>

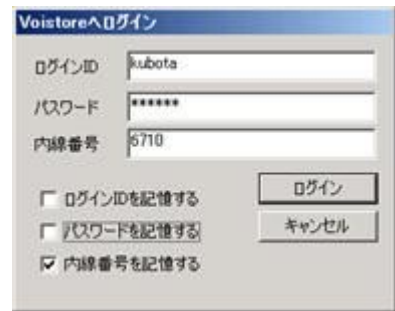
●アプリケーション連携で顧客対応履歴画面からの再生と

フリーシーティングオペレーターID 検索が可能に！

PBX に CTI 機能を追加しなくても、アプリケーション連携でオペレーターPC と接続。 CRM アプリケーション画面から直接録音ファイルを再生、オペレーター操作で録音の開始/終了を行うことも可能です。 Voistore クライアントアプリケーションでオペレーターID を一度入力すれば、フリーシーティング環境でもオペレーターID を録音ファイルに紐付けることができます。



<CRM アプリケーション>



<Voistore クライアント  
アプリケーション>

- リアルタイムモニタリングのライセンスは無償・無制限
- リモートサポート体制による迅速なトラブル対応

アルファコムは VOISTORE 社とタイアップし、リモートサポート体制による迅速な対応を実現。

---

▶▶ 日経コンピュータ 2010年5月26日号に本件の記事が掲載されています。([PDF4.5MB](#))

---