アスペクトがVoxeo社を買収：クラウド、マルチチャネルセルフサービス、IVR、チャネルプレゼンス機能を強化

2013年7月19日（金）

東京発ーコンタクトセンタにおけるカスタマーインタラクション管理、ワークフォース最適化、およびバックオフィスの包括的な統合ソリューションを提供する先進プロバイダ、Aspect Software,
Inc.の日本法人である日本アスペクト・ソフトウェア株式会社（以下アスペクト）（本社：東京都港区、代表：垣貫
己代治）は本日、ホスト型／オンプレミス型のIVR（自動音声応答）ソリューション、およびコミュニケーションプラットフォームを提供する先進プロバイダ、Voxeo社の買収に関して正式契約を結んだと発表しました。アスペクトはVoxeo社の買収により、クラウド、ハイブリッド、オンプレミスといった多様な実装パターンのサポート能力の向上を実現し、業界先端のIVRおよびマルチチャネルセルフサービス機能を新たに追加することで、ソリューションポートフォリオの充実を図ります。

アスペクトのプレジデント兼インタラクション管理部門のジェネラルマネージャであるChris Koziolは、以下のようにコメントしています。

「今日の消費者は企業に対して多くを求めており、企業とのコンタクトにおいて、場所や時間を問わず主導権を握るようになっています。企業はこうした市場の変化への対応をサポートしてくれるベンダを模索しているのが現状です。Voxeo社は、クラウド、オンプレミス、ハイブリッドの堅牢なセルフサービスプラットフォームを持つ業界のリーダであり、アスペクトが同社を買収することで、革新的なテクノロジやソリューションの提供に対するコミットメントを確実なものにし、顧客体験の変革と向上を目指す私たちのお客様へのサポートに貢献できるものと確信しています。私たちはカスタマーコンタクトの将来的なビジョンをVoxeo社と共有し、既存の製品群の拡張と統合を実施することで、プロアクティブなアウトバウンド、インバウンド、モバイル、あるいはSMSといった各チャネルにわたるシームレスなサービスを提供できる柔軟なソリューションの実現を期待しています。」

Voxeo社は、ホステッド、プライベート、ハイブリッド型の一連のクラウドサービスを提供する唯一のプロバイダであり、アスペクトの製品ポートフォリオにグローバルスケールでの業界最先端の機能をもたらし、データセンタインフラおよびネットワークオペレーションセンタ（NOC）の充実を図ることで、アスペクトのクラウドソリューションとSaaSホスティングサービスの地域ごとの展開の拡大に貢献します。また、Voxeo社の有能なエグゼクティブチームと従業員が加わることにより、アスペクトの顧客や見込み客に対して、付加価値の高い技術力と独自の業界知識を提供することが可能になります。

Voxeo社のCEOであるBob Ingalls氏は、次のように述べています。

「Voxeo社では、いち早く業界が求める柔軟なホステッドソリューションに目を付け、これまであらゆるニーズに対応した多用途向けのスケーラブルなテクノロジプラットフォームを開発してきており、市場の成長を凌ぐ勢いで売上を伸ばしてきました。しかしながら、昨今では、より広範なコールセンタソリューションの要望が高まってきているのも事実です。アスペクトと1つになることで、同社の革新的なコンタクトセンタソリューションと、Voxeo社のセルフサービスおよびマルチチャネルプラットフォームの最高のコンビネーションにより、私たちの顧客に満足のいく製

品／サービスを今後も提供していけると考えています。」

両社の合併によるコラボレーションはお客様に多大な恩恵をもたらし、アスペクトは中小規模や中堅規模の企業に対して、より柔軟なソリューションの提供が可能となり、Voxeo社の既存顧客はインタラクション管理、ワークフォース最適化、そして堅牢なIVR機能を、1つの包括的なカスタマーコンタクトソリューションとして利用できるようになります。すでに両社で構成されるチームにより製品の統合作業が進行しており、本年の第3四半期には統合機能が利用可能になる予定です。

「今回のニュースは私たちのパートナーにとっても価値あるものだと言えるでしょう。私たちは、これまでグローバルチャネルのプレゼンスおよびプログラムの拡大に注力してきましたが、Voxeo社のパートナーが持つ深くて幅広い専門知識は、アスペクトのアプリケーション開発とパートナーコミュニティの強化に貢献してくれるものと思っています」（Chris Koziol）。

【Voxeo社について】
Voxeo社ではコミュニケーションを開放し、音声、SMS、インスタントメッセージング、Twitter、Webチャット、モバイルWeb、ユニファイド・コミュニケーション、およびセルフサービスといった各アプリケーションの開発、管理、分析、最適化、そして利用を困難にしている障壁を取り除いています。Voxeo社では、オープンスタンダードと革新的なイノベーション、そして顧客の成功を願う思いに支えられた問題解決に対する情熱により、これらのコミュニケーションソリューションの価値を引き出すことに努めています。Voxeo社はオーランド、北京、ケルン、ロンドンに拠点を置き、250,000名以上の開発者、45,000の企業、そしてFortune
100企業の半数にサービスを提供しています。

【アスペクトについて】
アスペクトは最先端のコンタクトセンタ管理に必要な、カスタマーインタラクション管理、ワークフォース最適化、そしてバックオフィスの包括的な統合ソリューションを提供しており、世界中のコンタクトセンタにおける人、プロセス、そして顧客接点のシームレスな連携による優れた顧客体験の提供を支援しています。詳細はwww.aspect.com/jp をご覧下さい。

その他、アスペクトに関する情報はTwitter @AspectUC やブログ http://blogs.aspect.com
でもご覧になれます。

Aspect 、およびAspect Softwareは、米国並びに各国におけるAspect Software,
Inc.の商標または登録商標です。本プレスリリース記載の他の会社名と製品名は各社の商標または登録商標です。

＊ 本プレスリリースは、米国アスペクト本社が2013年7月10日
に発表した内容を元に作成しています。

本プレスリリースに関するお問合わせ先:
日本アスペクト・ソフトウェア株式会社
〒105-0003 東京都港区西新橋 3-24-10
ハリファックス御成門ビル6F
www.aspect.com/jp
担当：高橋（株式会社エム・アンド・エル）
Email： info-japan@aspect.com
Tel： 03-3537-1108 （株式会社エム・アンド・エル）

以上

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com