Frost & Sullivanがアスペクトをコンタクトセンタ・アウトバウンド・システムのリーダとして評価

2011年4月22日（金）

東京発ーコンタクトセンタ向けITソリューションの提供に特化した企業として最大規模を誇る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、アスペクトが2009年度の売上実績を基に、Frost & Sullivanよりアウトバウンド・ダイヤラー・システム市場における「グローバル・マーケットシェア・リーダ」として評価されたことを発表しました。Frost & Sullivanは、全世界のアウトバウンド・ダイヤラー・システム市場を、製品販売の累計実績から合計2億5,000万ドルと推計しており、そのうちアスペクトが22%の売上シェアを持つとしている。

Frost & Sullivanのレポートによると、アウトバウンド業務を行なっている代表的な業種には、銀行を始めとする金融サービス、回収請負業務、アウトソーサ、通信、小売、コンシューマ向けサービス、ヘルスケア、公的機関などがあり、コンシューマ市場では主にグローバル航空会社、輸送、IT関連の企業で利用されています。

Frost & Sullivanのリサーチ・ディレクタであるAshwin Iyer氏は次のようにコメントしています。
「アスペクトが、アウトバウンド・システムのリーディング・プロバイダとして評価されたことは至極当然のことであり、アスペクトはコンタクトセンタの黎明期から、最先端のアウトバウンド製品を現在まで提供し続けてきました。アスペクトは新しいアプリケーションを発表するたびに、一元的な統合プラットフォームで利用できるアウトバウンドとインバウンドの優れたブレンディング機能や、他のマルチチャネル機能に磨きをかけており、回収、テレセールス、プロアクティブな顧客サービスといった各業務の効率性の向上に貢献しています。」

レポートではアスペクトのワールドワイドでの実績の主な要因として以下の特長を挙げています：

・
アスペクトのアウトバウンド・ダイヤラー機能は、カスタマー・コンタクト・プラットフォームであるAspect(r) Unified IP(r)および関連アプリケーションに完全統合されており、マルチメディアによるアウトバウンドやブレンド（アウトバウンド／インバウンド）のキャンペーンを計画的かつ包括的に実施することができます。

・
アスペクトのプラットフォームとアプリケーションのマルチテナント・コンフィギュレーション機能では、一元的な仮想管理と開発をサポートしており、個々の独立した異なるアウトバウンド・キャンペーンの要件に対応しています。

・
アスペクトは、プレディクティブ、プレシジョン、プレビュー、ブラスタ、エージェントレス、

目的ベースのクォータ・コントロール、およびマニュアルなど、各種ダイヤリング・モードをサポートしています。

・
アスペクトの高度な専門知識を有するプロフェッショナル・サービス部門とパートナーにより、顧客のアウトバウンド・キャンペーンの設計、最適化、管理におけるシステム構成をサポートしています。

・
アスペクトは、インバウンド、アウトバウンド、ボイスポータル、インターネット・コンタクト、キャンペーン最適化といった機能を統合しており、1分間に数百単位のコールを行なう大規模企業など、全体的なハードウェア数の削減を可能にします。

アスペクトのCTOであるGary Barnettは次のようにコメントしています。
「Frost & Sullivanによるマーケットリーダとしての評価は、顧客のビジネスの成功に貢献する、革新的かつ業務にフォーカスしたソリューションの提供にコミットしている証左だと思います。アスペクトのアウトバウンド市場での成功は、電話、Web、モバイル、チャットなどのコミュニケーション・チャネルを活用した企業との対話を望んでいる、今日のコンシューマに応える当社の次世代型カスタマー・コンタクト戦略の強固な基盤になっています。」

アスペクトのアウトバウンド・ダイヤラー・ソリューション
アスペクトのアウトバウンド・ソリューションは、アスペクトのユニファイド・カスタマー・コンタクト・プラットフォームであるAspect Unified IPを活用しており、インバウンド、アウトバウンド、ボイスポータル、キャンペーン最適化、インターネット・コンタクトの各機能を統合利用することが可能で、回収、セールス、テレマーケティング、プロアクティブな顧客サービスといった業務向けに設計されています。さらに顧客対応業務向けのソリューション別ユニファイド・コミュニケーション・アプリケーションの機能と組み合せて利用することで、さらなる効果を引き出すことができます。

例えば、回収業務を目的としたソリューションでは、比較的容易な初期段階の回収業務を自動化し、エージェントが滞納アカウントに専念できることで回収実績を高めることができます。また、アウトバウンド・ダイヤラーを、キャンペーン最適化を実現する高度なリスト管理機能やボイスポータル機能と併用することもできます。回収業務以外では、セールスとテレマーケティング業務において、アウトバウンド・ダイヤリング、ボイスポータル、「Ask an Expert」、統合管理、および統合レポーティングを組みわせて利用することで、売上の増加、保守コストの削減、および生産性の向上を支援します。さらに、アウトバウンド・キャンペーンと顧客対応のインバウンドを効果的にブレンディングすることで、効率よく両業務を遂行することができ、売上と顧客満足の向上に貢献します。

【Frost & Sullivanについて】
Frost & SullivanはGrowth Partnership Companyとして、顧客に対して成長の加速、イノベーションの達成、そしてリーダシップの獲得を最高レベルで実現するために支援しています。同社のGrowth Partnership Serviceでは、CEOとCEOのGrowth Teamに対して、強力な成長戦略の策定、評価、導入を実現する適切な調査とベストプラクティス・モデルを提供しています。Frost & Sullivanは45年以上の歴史を持ち、6大陸に40以上のオフィスを展開しており、約50年間にわたり

Global 1000企業、ベンチャー企業、および投資会社と提携しています。

【アスペクトについて】
アスペクトは、カスタマー・コンタクト・ソフトウェアとMicrosoftプラットフォーム・サービス／ソリューションのコンビネーションにより、企業の顧客関係の構築を支援しています。詳細はwww.aspect.com をご覧下さい。

アスペクトの記事はTwitter（ http://www.twitter.com/AspectUC ）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アスペクト本社が2011年3月7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
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