

2023年11月30日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン
(東証グロースコード: 3842)



ネクストジェン、日本アバイアとコンタクトセンターのフルクラウド化を推進
～ 来年1月を目処に既存の固定電話番号を変えずにクラウド移行できる環境を構築 ～

株式会社ネクストジェン(本社:東京都港区、代表取締役 執行役員 社長:大西 新二)は、当社のクラウド型SBC^{※1}『U-cube friends』と、日本アバイア株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:内山 知之)のクラウド型CTI『Avaya Experience Platform™』を組み合わせ、固定電話番号(0AB-J番号)の利用や移行^{※2}が可能なフルクラウド^{※3}のコンタクトセンター構築を推進していくことを発表いたします。



※1:SBC(Session Border Controller)とは

IP ネットワーク上での音声通信において、セキュリティを確保しながら異なるネットワーク間の相互接続を行うゲートウェイ装置。

※2:固定電話番号の移行について

番号ポータビリティが可能であることなどの条件があります。U-cube friends 連携イメージの下部にある注意事項をご確認ください。

※3:フルクラウド化とは

PBXやコンタクトセンター用設備と、拠点の外線ゲートウェイをクラウドに設置することを指します。

■フルクラウド化の背景

お客様との貴重な接点としてコンタクトセンターの重要性が増す中で、DX推進などの観点からクラウド型のコンタクトセンターサービスが急拡大しています。

しかし、コンタクトセンターのクラウド化ができて、03や06など地域を示す固定電話番号をクラウドで利用するには、ユーザー拠点に外線ゲートウェイを設置することが必要で、企業がフルクラウド化をためらう要因のひとつになっていました。

またコンタクトセンターをクラウドに移行する場合などにおいて、既存の固定電話番号を継続利用できないといった課題もありました。

当社の『U-cube friends』は、IP電話サービスとPBX、コンタクトセンターサービスなどを相互接続し外線通話を可能にするサービスで、ユーザー拠点に外線ゲートウェイを設置することなく、クラウド基盤を使って固定電話番号を利用できる仕組みを来年1月に実装予定です。

同時に、日本アバイアのクラウド型CTI『Avaya Experience Platform™』との連携を進めており、これにより、新規および既存の固定電話番号利用でのフルクラウドのコンタクトセンター構築の実現を目指しています。

日本アバイア株式会社 代表取締役社長:内山氏

この度、ネクストジェン様のクラウド型SBC「U-cube friends」と弊社コンタクトセンターサービスの協業推進を発表頂きましたこと、心より歓迎致します。

ネクストジェン社とは日本市場において、長年における電話回線を収容するSBC(セッション・ボーダー・コントローラー)ソフトウェアの共同技術検証、代理販売契約など、非常に強いパートナーシップのもと協業を進めて参りました。

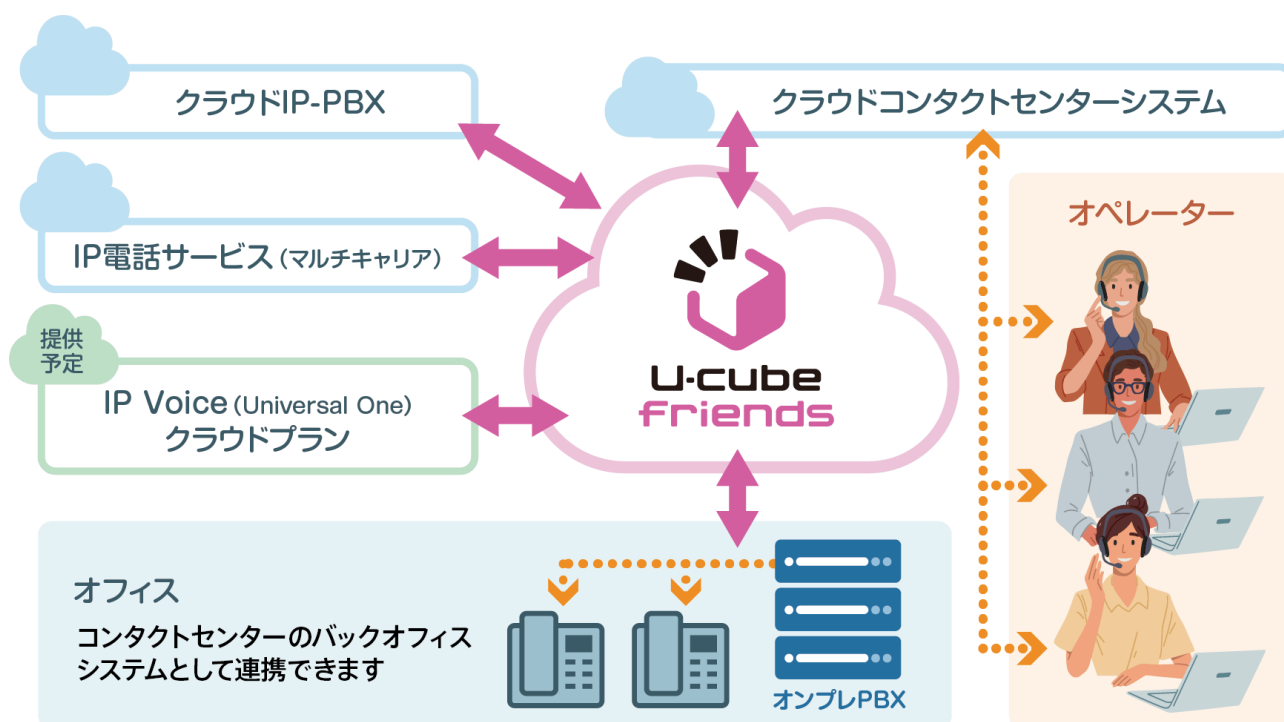
ネクストジェン社のクラウド型SBC「U-cube friends」は、弊社の新たなクラウドサービスであるAvaya Experience Platform™(略称AXP)を推進するのみではなく、既存オンプレミスやプライベートクラウドサービスをご利用中のお客様において、安定・安心・高品質を維持し、更に電話回線サービスの各種課題を解決できることに大きな期待をしています。

今後もネクストジェン様とのパートナーシップを強化し、様々なお客様に貢献するソリューションの提供を目指して参ります。

■ U-cube friends の強み

- 所有する必要なし&運用は当社におまかせ
 - 拠点への機器設置不要
 - 機器の更改やメンテナンスのコストと手間を削減
- 相互接続先が多数
 - 主要な音声コミュニケーションサービスとの相互接続認定を取得
 - 音声コミュニケーションの多様化に対応
- クラウド/オンプレを問わず相互接続可能
 - フルクラウドサービスの開発・実現が可能
 - オンプレPBXとクラウドコンタクトセンターシステムとの連携による、ハイブリッドなビジネスシステムを実現

< U-cube friends 連携イメージ >



＜固定電話番号移行に関する注意事項＞

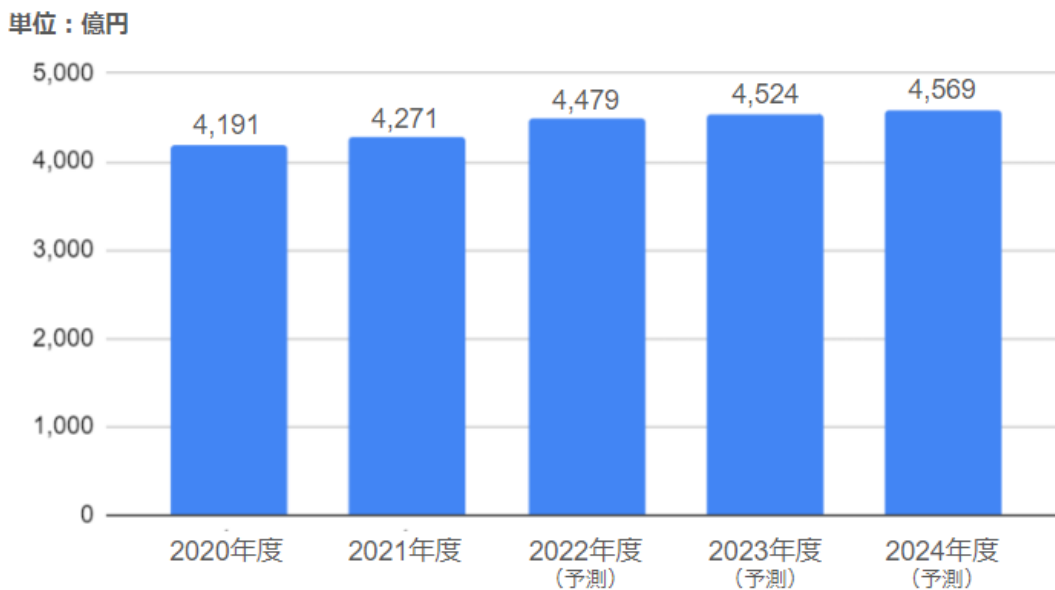
- ①現在ご利用いただいている番号がNTTコミュニケーションズのIP Voiceに番号ポータビリティ設定できること。
- ②利用する固定電話番号区域に利用者様拠点が存在すること。
- ③「Arcstar IP Voice(Universal One)クラウドプラン」の対象地域であること。
- ④「Arcstar IP Voice(Universal One)クラウドプラン」についての提供条件や注意事項などは、NTTコミュニケーションズのWebサイトなどをご確認ください。

■ 今後の展開

コンタクトセンターソリューションの市場規模は2020年度から2024年度(予測)まで年平均成長率(CAGR)2.2%で推移しており、2024年度は4,569億円と予測されています(2022年10月現在)※。

クラウド型コンタクトセンターサービスが急拡大し市場のすそ野を拡大している状況において、『U-cube friends』の拡販、および「Avaya Experience Platform™」との連携による市場シェアの獲得を目指していきます。

＜コンタクトセンターソリューション市場規模推移・予測＞



注1. コールセンター・コンタクトセンター向けのコンタクトセンターソリューションを提供する事業者(ソリューションベンダー)売上高ベース

注2. 2022年度以降は予測値(2022年10月現在)

※出典:株式会社矢野経済研究所

「コールセンターサービス市場/コンタクトセンターソリューション市場の調査(2022年)」(2022年11月15日発表)

<参考:U-cube friends 接続確認済みサービス>

U-cube friends が提供するサービス		U-cube friends と接続するサービス	
区分	提供サービス概要	接続先サービス名	提供企業名
WEB会議系サービス	WEB会議サービスのオプション機能である電話機能との接続	Microsoft Teams	日本マイクロソフト株式会社
		Zoom Phone	Zoom Video Communications, Inc.
通信事業者IP電話サービス	電話番号及び回線を含めて提供	IP電話サービス	アルテリア・ネットワークス株式会社
		Arcstar IP Voice	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
		オフィスリンク	株式会社NTTドコモ
		KDDI光ダイレクト KDDIビジネスコールダイレクト	KDDI株式会社
	IP電話サービス	楽天コミュニケーションズ株式会社	
	通信事業者が提供する電話サービスとの接続性を提供	ひかりでんわ オフィスA	東日本電信電話株式会社 西日本電信電話株式会社
		おとく光電話	ソフトバンク株式会社
クラウド型APIサービス (CPaaS※)	CPaaSが提供する個々の通信アプリケーションとの連携サービス	U-cube CPaaS	株式会社ネクストジェン
		Twilio	TWILIO INC.
		Vonage	Vonage Japan合同会社
コンタクトセンターサービス	クラウド型のコンタクトセンターサービスとの接続	Genesys Cloud	ジェネシス・ジャパン株式会社
		Avaya Aura	日本アバイア株式会社

※CPaaS(Communications Platform as a Service)

※上記以外のサービスとの接続も順次拡大予定

【アバイア(Avaya LLC.)について】

Avaya LLC.(本社:米ニュージャージー州モリスタウン)は、世界190か国、約9万社の企業に利用されており、優れた顧客体験、従業員体験など革新的なコミュニケーション体験を提供するグローバル・リーダーです。オンプレミス、プライベートクラウドサービス、パブリッククラウドサービス、およびハイブリッドクラウドサービスと様々な企業のカスタマーサービス業務に最適な製品、サービスを提供しています。

Avayaは、お客様の自由な選択肢を提供し、ビジネス収益への貢献、限界のない体験の創造を提供します。

詳細は、日本アバイアのWebサイト<http://www.avaya.com/jp>をご覧ください。

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、クラウドPBX、音声認識&AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供と、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断およびそれらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン 事業企画開発部 プロモーショングループ

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>