

音声通信技術×親和性の高いオリジナルアプリケーション。  
IWATSUならではの高品質なシステムで  
カスタマー・エクスペリエンスの最大化をサポートします。

## 導入事例

顧客との接点は日々進化を続けており、音声やメール、SNSなど複数チャネルで一貫した、満足度の高いコミュニケーション環境が求められています。

先進性と拡張性を兼ね備えたIWATSUコンタクトセンターなら、お客さまの環境に最適なソリューションを提供できます。

ビー・エム・ダブルユー  
グループ様

株式会社  
DNPデジタルコム 様

キューアンドエー  
株式会社 様

株式会社タカギ 様

株式会社  
ジェイ・ビー・エム  
コンサルタント 様

詳しくはクリック

詳しくはクリック

詳しくはクリック

詳しくはクリック

詳しくはクリック

## IWATSUコンタクトセンターが選ばれる理由

分析からコンサルティング、インテグレーション、サポートまで  
まるごとIWATSUにお任せください。



世界2大  
PBXブランド  
取扱



オムニ/マルチ  
チャネル化  
OK



オンプレミス  
クラウド型  
両対応



豊富な  
オリジナル  
アプリケーション



500システム  
以上の  
導入実績



創業約80年の  
音声通信技術  
ノウハウ



日本全国  
24時間365日  
安心の保守体制

## 世界トップシェアのPBXブランドを日本国内でいち早く採用。

当社は世界最大の通信機メーカー アバヤ社と戦略提携を締結。

国内最大級のマルチサイト(200拠点以上/1000内線)を始め、

UC・ビデオ・ネットワークといったアバヤ社の全ポートフォリオでの構築実績があります。

さらに2003年には、高い先進性と実行力を兼ね備えた

ジェネシス社(旧名:インタラクティブ・インテリジェンス・インク社)のPBX、「PureConnect (旧CIC)」の取り扱いを開始。

導入数、カスタマイズ、システム連携、サービス連携などの実績においてPureConnect (旧CIC)におけるパイオニア的存在です。

2014年にはAPAC 最優秀代理店に国内企業として初めて表彰されました。



## メールやSNSなどのカスタマー・サポートの拡大を支援。

最新技術を先進的に取り入れたプラットフォーム採用で、電話・メールだけでなく、チャットやSMS/SNSにも対応するコンタクトセンターの構築が可能です。  
チャンネル統合された録音や履歴管理、トレンドのWebチャットやLINE連携などをご検討の際にはぜひご相談ください。



## オンプレミスシステム／クラウドシステム両方の導入形態に対応。

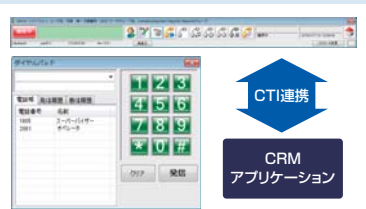
お客さまのニーズやセキュリティポリシーに合わせて、オンプレミス(構築型)システムだけでなく、クラウドシステムの提供も可能です。  
クラウドシステムは5席から利用できるリーズナブルな共有型と、セキュアでカスタマイズ自由な専有型の2タイプをご用意。  
機器構成や利用機能、アプリ連携の有無などに応じて、最適なプランをご提案致します。  
オンプレミス／クラウドの比較や費用シミュレーションもおまかせください。

## オリジナルアプリケーションで他社にない操作性と業務効率化を実現。

トップシェアを誇る外資系製品を国内向けにさらに使いやすく、最適化するための各種オリジナルアプリケーション「IWシリーズ」を企画、開発しています。  
「お客さまの運用に即した機能を提供したい」そんな思いから生まれたIWATSUならではの優れた製品ラインナップです。  
開発段階でエンドユーザーへのヒアリングを実施し、ユーザーの使い勝手をとことん追求。  
「アバイア」「PureConnect (旧CIC)」両システムとの高い親和性を誇ります。

### IW-Phone

IW-フォン  
PC上での電話操作と数多くのCRMパッケージとの連携インターフェイスを提供するソフトフォン兼SDK(開発キット)



アバイア PureConnect (旧CIC)

### IW-CIC Reporting

IW-CIC レポートニング  
100種以上のテンプレートから、自分が見たい項目だけを抽出して出力できるPureConnect(旧CIC)用レポートニングツール。



PureConnect (旧CIC)

### IW-OCS

IW-オーシーエス  
発信用リストの取込や発信モード(プレビューや予測発信など)の指定を、お客様が管理画面から設定できる、アウトバウンド用アプリケーション。



PureConnect (旧CIC)

### IW-CIC ActiveLayout

IW-CIC アクティブレイアウト  
座席レイアウト上で、通話時間などのオペレータ稼働状況をリアルタイムに表示する、管理ツール。

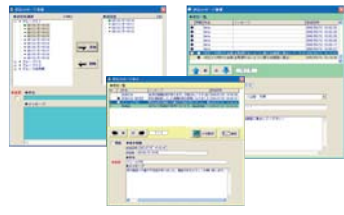


PureConnect (旧CIC)

### IW-CIC Messaging

IW-CIC メッセージング

オペレータに対し、メッセージ送付ができるコミュニケーションツール。周知事項のグループ配信やオペレータから管理者への連絡も可能。

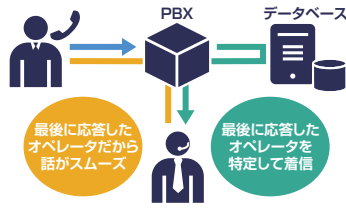


PureConnect (旧CIC)

### IW-LastAgent

IW-ラストエージェント

発信者番号からお客様を特定し、前回対応したエージェントへ優先的に接続する。PureConnect (旧CIC) のACD (着信振り分け) オプション。



PureConnect (旧CIC)

### IW-Renapss

IW-リナプス

VIP顧客や優先顧客向けの、きめ細かい着信振り分けを、GUIベースの管理画面から設定できるACDオプション。



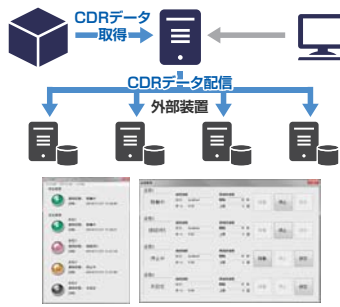
アバイア

### IW-CDR Separator

IW-シーディアル セパレーター

録音装置や課金装置等との連携用に、アバイア製PBXからCDR (課金データ) を抽出し、複数システムへ配信するアプリケーション。

アバイア PBX CDRデータ分配サーバ (Windowsサービス) 配信管理ツール (GUI)

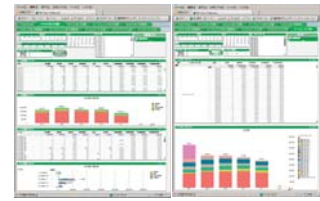


アバイア

### IW-Fact-Finder

IW-ファクトファインダー

データ分析による可視化やVOC活用を実現するツール。アバイア製統計システムのデータ分析も可能。



アバイア

## 公共・金融業界をはじめ約500システム(14,300席)以上の導入実績。

公共・金融業界のミッションクリティカルなシステムや、多様なサービスメニューを持つアミューズメントパーク、放送事業者などこれまでに500システム(14,300席)以上のコンタクトセンターシステムを構築。1システムで2,000席を超えるプロジェクト、200拠点を1システムに統合するプロジェクトといった多数の実績から得た経験・ノウハウを活かし、お客さまのビジネス拡大を包括的にサポートいたします。

## 約80年培ってきた音声通信技術をフル活用した信頼性能の高いシステムを提供。

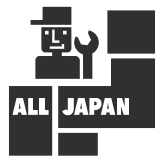
黒電話の製造に始まり、ボタン電話システムの開発・製造からコンタクトセンターシステムの構築まで約80年にわたる通信機器事業の歴史と培った音声通信技術が強みです。クラウド、モバイル、リモートサイトなどIPネットワークをベースとした通信環境でも、確かな音声技術で信頼性の高いインフラを提供します。

## 24時間365日。全国をカバーする保守体制でセンターの運用をバックアップ。

お客さま専用番号を設置し、システム故障や不具合が発生した場合にはエンジニアがリモート診断あるいは応動して、障害調査・交換・修理対応致します。万が一の物理的故障にも備えたサポート体制を日本全国で展開。主要都市(札幌・仙台・名古屋・大阪・福岡)に保守パーツ保管庫を確保するなど、迅速な対応ができる体制を構築しています。



24  
HOUR



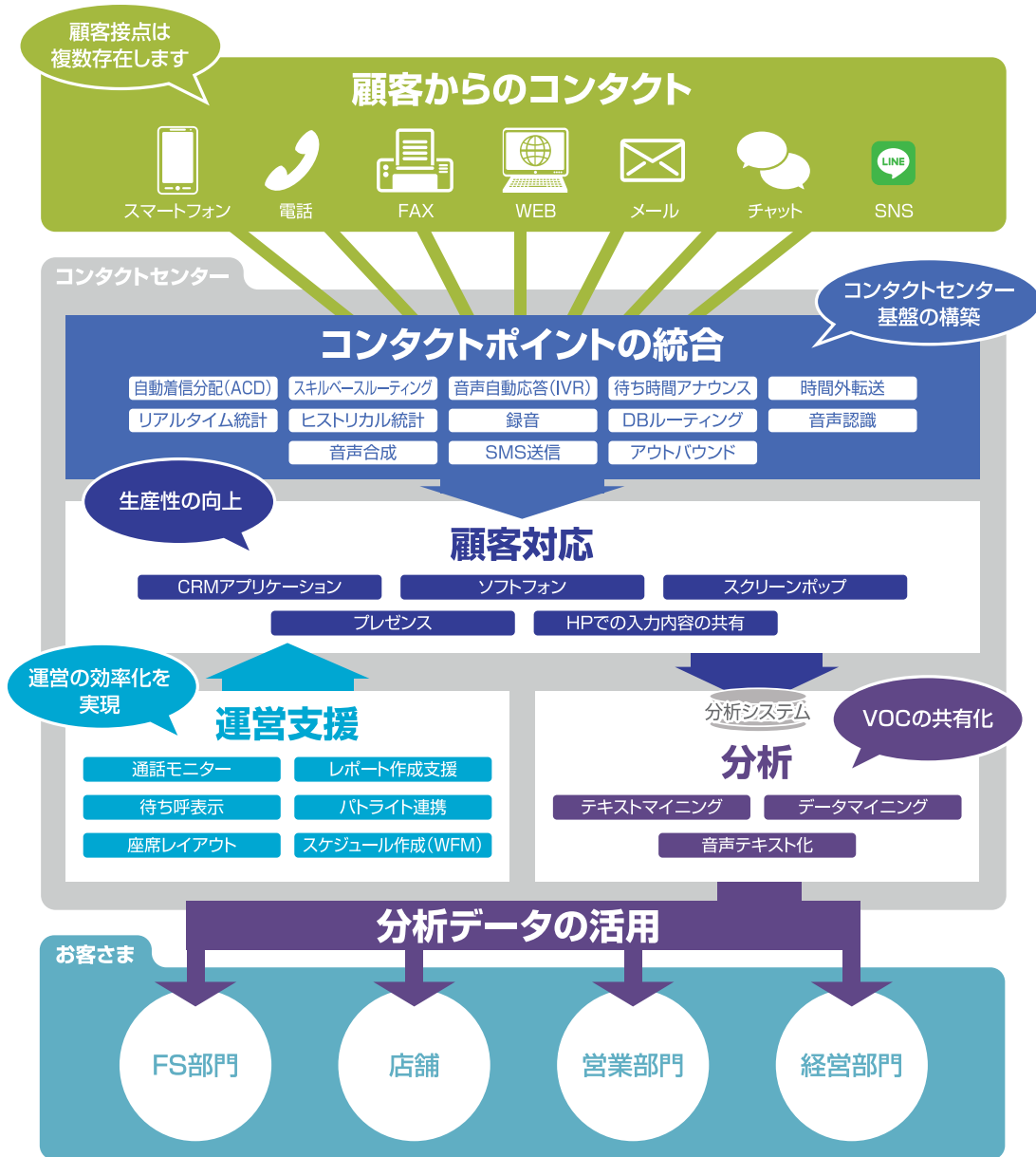
ALL JAPAN



365  
DAYS

# サービス領域

通信機器メーカーとして培った約80年の音声通信技術、  
お客さまからの要望をもとに開発されたオリジナルアプリケーション、多くの導入実績など、弊社の強みである総合力を活かして、  
あらゆる業態・業種のお客さまにフィットするソリューションをご提案致します。



オフィスインフラとコンタクトセンターインフラとの  
インテグレーションもお任せください。

業務効率が上がって  
顧客満足度の向上も図れる!

企業



充実の機能でお客さまへの  
対応がスムーズに!

オペレーター



電話でもメールでも、  
きめ細やかな対応がウレシイ!

カスタマー



全方位で満足度を高めるIWATSUのコンタクトセンターシステムを是非ご検討ください。

IWATSU

Copyright© 2017 IWATSU ELECTRIC CO.,LTD. all right reserved.

岩崎通信機株式会社  
第五営業部

03-5370-5152