



ニュースリリース

2024 年 11 月 20 日

報道関係者各位

ログイット株式会社

興安計装でクラウドコンタクトセンターソリューション NICE CXone の稼働が開始

ログイット株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:鈴木 禎宏、以下、ログイット)は、興安計装株式会社(本社:愛媛県松山市、代表取締役社長:松田 和重、以下、興安計装)にて、当社が導入したクラウドコンタクトセンターソリューション NICE CXone が稼働したことを発表します。

興安計装は、24 時間 365 日・有人体制の自社オペレーションセンターを活用したマネージドサービスブランド「Owlook(アウルック)」を展開する他、クラウド、IDC、ISP 事業者などに対し、各種 ICT 関連サービスを提供しています。

興安計装はコンタクトセンター業務の拡大に伴う東京・関西の両拠点での連携を強化させるため、新たなソリューションを検討していました。いくつかのソリューションを検討する中で、音質の良さと管理画面やレポートイングのわかりやすさが優れていることから、NICE CXone を採用しました。

NICE CXone はエージェント画面がアプリではなくブラウザで動くことから、在宅勤務に柔軟に対応できるようになりました。また Windows の通知機能と、CXone からの着信を連動させることにより、エージェントの利便性が大きく向上しました。東西のヘルプデスクを連携させることにより、採用などの人的コストを抑えられることもメリットの一つです。

「現在は基礎的な電話機能のみを使っておりますが、今後はログイット社と協力しながら、デジタルチャネルなど活用範囲を広げていきたいと考えています」と興安計装 エンジニアサービス部長の吉田氏はコメントしています。

構築は2か月程度で完了し、すでにサービスインしており、今後の CXone 活用拡大に向けて興安計装と協議を進めています。

【興安計装株式会社について】

1960 年に創立した当社は、ミッションクリティカルな化学プラントの環境下で培われた運用・保守業務のノウハウを用い、運用業務における「ミスの無い完璧なオペレーション」を目指しています。主力事業となる各種 IT システム、設備、サービスの保守・運用オペレーションでは、25 年以上の実績を有しています。

コーポレートサイト:<https://www.koan.co.jp/>

Owlook サービスサイト:<https://www.owlook.jp/>

ログイット株式会社



ニュースリリース

【ログイット株式会社について】

ログイット株式会社は、1999 年に創立以来 20 年以上コンタクトセンターソリューションを専門に金融機関、BPO、通信キャリアなどミッションクリティカルなお客様のシステムへ提案から構築、運用、保守までを一貫して提供しています。

コーポレートサイト: <https://www.logit.co.jp/>

CXone 紹介ページ: <https://www.logit.co.jp/solution/cxone>

【本件に関するお問合せ先】

ソリューション営業部

TEL: 03-5981-1532

※記載の製品名やサービス名および社名は、各社の登録商標または商標です。

※仕様は予告なく変更する場合があります。