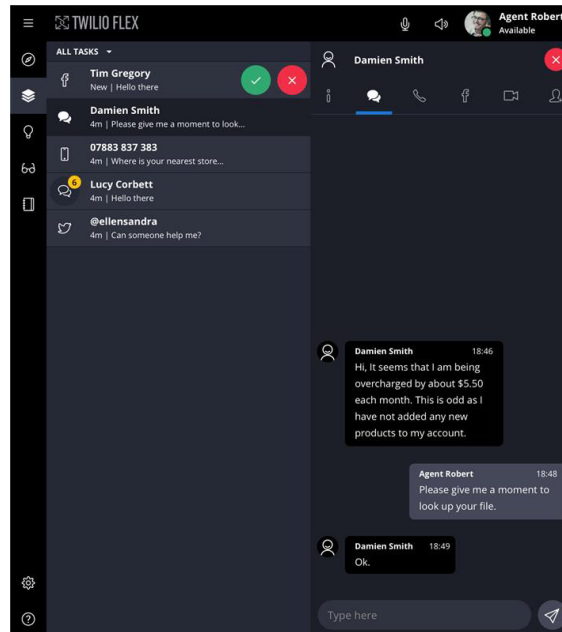


オムニチャネルに素早く対応するコンタクトセンタープラットフォーム 「Twilio Flex」を発表



当リリースは、2018年3月13日、Twilio社主催のカンファレンス「Enterprise Connect @ Orland」にあわせて発表されたリリースを元に提供しています。

本日、Twilio（本社：米国カリフォルニア州サンフランシスコ市、CEO：ジェフ・ローソン、以下、Twilio）は、最大50,000人のオペレーターが使えるようなコンタクトセンタープラットフォーム「Twilio Flex」を発表しました。Twilio Flexを使うことで、短期間で柔軟な顧客との対話型インターフェースを作ることができるほか、SalesforceやZendeskといった、すでにあるサードパーティのアプリケーションと連携し、顧客からのあらゆるニーズに応えられるクラウド型のコンタクトセンターを構築することができます。

Twilio Flexには、Twilioがこれまで発表してきた、ドラッグ・アンド・ドロップでコールフローを構築できる「Twilio Studio」。音声、SMS、Chat、ビデオ、Facebook メッセンジャーなどを簡単に扱うことができる「Twilio Channels」。さらには顧客からの問い合わせをタスクとして管理することが可能な「TaskRouter」などのノウハウが含まれており、コンタクトセンターに必要な機能がすべて用意されています。

また、IBM Watson、Ytica、VerintをはじめとするTwilioのマーケットプレイスパートナー製品とも連携ができます。たとえばメッセージの感情分析やオペレーター配置の最適化、各種レポートなどの機能を、ワンクリックで統合することが可能です。

すでに、ING銀行、Zillow、Simply Business、National Debt Reliefを含む、数百の企業がTwilioのコミュニケーションAPIを使って、カスタマイズ可能なコンタクトセンターを構築しています。Twilio Flexはこれらの事例から多くのノウハウを学び、顧客視点におけるベストプラクティスを追求したソリューションとなっています。

またTwilioには、年間400億以上のAPIコールと、それらを99.95%の稼働率で運用するプラットフォームがあり、さらには世界100カ国の電話番号を扱うことが可能なインフラサービスです。Twilio Flexは、これらの安定した基盤の上で動作するため、既存のシステムにありがちな拡張不可能なアプリケーションとは異なり、変化に強く、拡張しやすい環境が提供可能です。

近年、顧客が使用するコミュニケーションツールは多様化しており、音声だけでなくSMSやチャット、ビデオなど、最適なツールをシームレスで利用できるオムニチャネルの重要性が求められています。Twilio Flexは、これらのニーズに簡単に応えられるように設計されており、将来に渡って柔軟に拡張することが可能です。

現時点で、Twilio Flexは開発者プレビューとなるため、米国サイト (<https://www.twilio.com/flex>) での申し込みのみとなります。価格は、毎月のオペレーターの席数単位の課金となり、従来と同じく使った分だけお支払いいただく完全従量制となります。正式リリースは2018年末頃を予定しています。

Twilioについて

Twilio は、アメリカ・サンフランシスコ発のクラウドサービスです。Twilio が提供する API をウェブサイトやアプリケーションに実装するだけで、電話や SMS、チャット、ビデオ、FAX など、コミュニケーションに関わる多様な機能を利用できます。現在、世界で160 万人もの開発者に使われ、100 カ国で電話番号を提供しています。KDDI ウェブコミュニケーションズでは、2013 年に日本での独占販売権を取得、日本市場向けに Twilio を提供しています。

ウェブサイト：<https://twilio.kddi-web.com>

<株式会社KDDIウェブコミュニケーションズについて>

1997年以来ホスティング専門事業者としてサービス提供。レンタルサーバー「CPI」、ウェブサイト作成サービス「Jimdo」、クラウド電話APIサービス「Twilio」、ブログサービス「g.o.a.t」、デザイン作成サービス「Canva」、オリジナルギフトサービス「キッズコレッチオ」を展開する。
<https://www.kddi-webcommunications.co.jp/>

<プレスリリースに関するお問い合わせ先>

株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ
〒107-0062 東京都港区南青山2-26-1
南青山ブライトスクエア 10階

広報担当 川上／近藤

Tel : 03-6371-1919 Mobile : 070-2191-5682
e-mail : pr@kddi-web.com