

新商品概要 / トピックス

通販事業者向けオムニチャネルソリューションの オールインワンエントリーモデルを販売

ジェイエスフィット^{※1}との協業に基づく初の通信販売(以下、通販)事業者向けオムニチャネルソリューションとして、20席からのオールインワンエントリーモデルを、販売開始しました。OKIの国内市場シェアNo.1のコンタクトセンターシステム「CTstage[®]」と、ジェイエスフィットの業界トップレベルの豊富な導入実績を持つ通販基幹システム「C.Next[®]シリーズ」を組み合わせ、20席からのオールインワンモデルとして提供し、既存通販事業者への短期更改導入、新規の通販事業参入者への短期での事業立上げを支援します。さらにCTI連携^{※2}や顧客情報、購入・通話履歴、ECシステムへのアクセス情報などのデータ分析に対応することで、通販利用者の顧客経験価値を向上します。

※1：ジェイエスフィット
1965年設立のSI事業会社。通販事業者向けの基幹システムパッケージソフトの分野で草分け的な存在で、多くの納入実績がある。

※2：CTI連携
CTIはComputer Telephony Integrationの略で、コンピューターと電話の機能を連携させること。

アピールポイント

ACD^{※3}やIVR^{※4}などのCTI機能および受注管理・顧客管理などの通販基幹機能に加えて、基本的なCTI連携機能を標準で提供し、さらにカスタマイズにより高度なCTI連携を実現するソリューションを提供します。また、複数チャネルにまたがったお客様の情報を関連付けし分析することにもカスタマイズにより対応します。たとえば、コンタクトセンターシステムや基幹システム、ECシステムの情報を統合し、分析することでお客様の状態に応じたオペレーター対応やプロモーション施策を実施し、顧客経験価値を高め売上利益の向上につなげます。

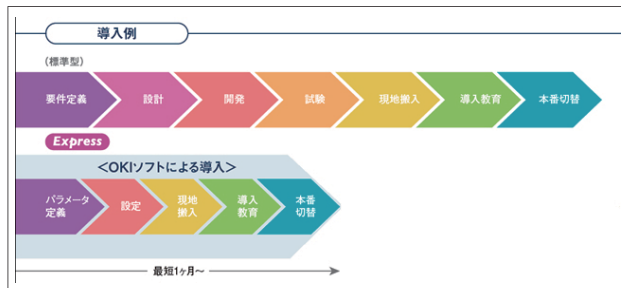
※3：ACD(Automatic Call Distributor)
着信呼をオペレーターに自動的に振り分ける機能。

※4：IVR(Interactive Voice Response)
自動音声応答機能。

●お問い合わせ先：OKI 情報通信事業本部 企業ソリューション事業部 運輸流通システム部 TEL.03-5445-6643

CRMソリューション「enjoy.CRM[®] III Express」を販売

OKIソフトウェアは、短期間でヘルプデスクなどの小規模なコンタクトセンターをシステム化したいお客様に対して「enjoy.CRM[®] III Express」を販売開始しました。本商品は、コンタクトセンター向けCRM^{※1}ソリューション「enjoy.CRM III」のシステム環境一式をあらかじめ設定した標準サーバーにパラメーター自動設定機能^{※2}を装備して提供されます。これにより、お客様は最短1カ月で運用を開始することができます。



「enjoy.CRM III Express」の導入ステップ例

●お問い合わせ先：
OKIソフトウェア 新事業推進統括第一部 TEL.048-420-5228

アピールポイント

「enjoy.CRM III Express」はシステム環境一式をあらかじめ設定した標準サーバーで構成し、初期設定や業務運用に必須な画面項目の変更をパラメーター定義と自動設定で行います。これによりコストは低く抑え、導入期間も約半減し最短で1カ月となります。「enjoy.CRM III」と同じ機能を提供するため、導入後はコンタクトセンターを運用しながら業務に合わせての機能拡張が可能です。また、OKIのIPコンタクトセンターシステム「CTstage[®] 6Mi」シリーズと標準連携することで、CTI連携による素早い顧客対応やCRMとCTIのクロスレポートによる一次解決率分析や商品分類の対応状況分析など、顧客満足度向上に役立つ機能を利用できます。さらにオムニチャネル対応を希望するお客様に対しては、電話やメールに加えてWEBサイトなどのチャネルを追加設定することで利用できます。

※1：CRM(Customer Relationship Management)
顧客の情報や対応履歴を管理し、きめの細かい対応を行うことで顧客満足度を向上させる手法。

※2：パラメーターの自動設定機能
初期設定値や画面項目の変更をパラメーターとして自動で設定する機能。

マルチスタイルコンタクトセンターシステム「CTstage 6Mi®」の、 最大50席の廉価版パッケージ「CTstage® 6Mi Lite」を販売



IPコンタクトセンターシステム「CTstage®シリーズ」の最新モデル「CTstage 6Mi®」の、最大50席の廉価版パッケージ「CTstage® 6Mi Lite」を開発し、販売を開始しました。「CTstage 6Mi Lite」は、「CTstage 6Mi」の機能やシステム構成を簡素化し、導入コスト低減と扱いやすさ向上を実現しました。最大50席までのコンタクトセンター構築や初めてコンタクトセンターを導入されるお客様に最適です。

アピールポイント

「CTstage 6Mi Lite」は、「CTstage 6Mi」の電話制御、リアルタイムモニター*1、レポーター*2、大容量通話録音など豊富なコンタクトセンター機能をそのまま利用できます。またACD*3やIVR*4などの専門知識が必要な管理項目をパターン化することで設定を簡素化し、コンタクトセンターを初めて導入するお客様に対しても扱いやすくしました。さらにオペレーター席数を最大50席までとすることで、通話録音を含むすべての機能を1台のサーバーで提供し、ハードウェア構成の簡素化による価格低減と導入時の構築費用低減および構築期間の短縮を実現しています。

公衆電話網との接続に使うゲートウェイ装置には、中小規模オフィス向けビジネスホン「CrosCore® M/L」を採用しています。「CrosCore M/L」を導入済みのお客様は、「CTstage 6Mi Lite」導入時に新たにゲートウェイ装置を入れることなく本格的なコンタクトセンターシステムが構築でき、オフィスの電話との連携も可能となります。これにより、繁忙期などのコンタクトセンターへの問い合わせについては、オフィスの社員が対応し関連部門へエスカレーションすることが可能となるため、オペレーターの増員を最小限に抑えつつ業務の効率化を実現します。

※1：リアルタイムモニター 回線やオペレーターの稼働状況を監視する機能
※2：レポーター 統計情報を収集・分析するためのレポート機能

※3：ACD(Automatic Call Distributor) 着信呼をオペレーターに自動的に振り分ける機能
※4：IVR(Interactive Voice Response) 自動音声応答機能

●お問い合わせ先：OKI 情報通信事業本部 企業ソリューション事業部 マーケティング部 CTs チーム TEL.048-431-2440

省スペース入出金機「USCOS II-CV」発売 小規模小売店舗での現金管理の厳正化、管理者作業の効率化を実現



省スペース入出金機
「USCOSII-CV」

OKIは、小規模小売店舗向けに省スペース入出金機「USCOS II-CV」を開発しました。本商品は、従来の中型入出金機と小型紙幣硬貨つり銭機の基本機能を備えながら、設置幅42cmという省スペース化の入出金機です。設置スペースの問題で導入を見合わせていた小規模小売店舗向けに開発、店舗における現金管理の厳正化および管理者作業の効率化をサポートします。

小売店舗では、店舗毎に管理者を確保することが難しく、一人の管理者(店長)が複数店舗を兼務する場合があります。管理者は複数店舗を回り、各店舗の売上や釣銭の管理を行うなど作業負担が大きく、この負担は管理者の人材確保上の課題となっています。また、現金を扱う業務では、パート・アルバイトの人材確保も難しいという課題があります。

OKIは、このような小売店舗での課題を現金管理の機械化により解決するため、ATM・現金処理機の現金のハンドリング技術、入出金機の現金管理ノウハウを活かし、省スペース入出

金機「USCOS II-CV」を開発しました。「USCOS II-CV」は、主に飲食店・専門店のバックオフィスや、小規模小売店舗のバックヤードへの設置を想定しており、釣銭準備や売上入金・精算業務にご利用いただけます。設置幅42cmという省スペースを実現しており、従来の入出金機では導入できない小型店舗にも導入可能になります。

また、誰にでも簡単に使える操作性を実現しており、パート・アルバイトでも釣銭の出金・両替、売上金の入金が行えるようになるため、管理者の作業負担を軽減します。現金管理の面では、現金操作時に管理者がいなくても、操作履歴により操作者毎に作業内容を管理できるため、厳正な現金管理が可能です。またそのことにより、現金を扱う業務でもパート・アルバイトの人材確保も容易になります。さらに筐体はATM相当の堅牢性*1を確保しており、売上金もしっかり守ることができますので、夜間金庫への持込など行わなくてもよくなります。

今後も、OKIはメカトロニクス技術と流通市場での現金管理のノウハウを駆使し、お客様のニーズに対応する様々な現金処理システムを提供していきます。

*1：ATM相当の堅牢性 日本自動販売機工業会 レベル3準拠

●お問い合わせ先：OKI メカトロシステム事業本部 自動機事業部 現金処理システム設計部 TEL.03-5445-6201

ネットワーク対応のドットインパクトプリンターを新発売

OKIデータは、水平紙送り式モデルのドットインパクトプリンター「MICROLINE 5650SU3-R」を発売しました。出荷を開始し、販売目標は、年間約2,000台を計画しています。



MICROLINE 5650SU3-R

アピールポイント

ドットインパクトプリンターはカウンター業務や帳票出力に利用されており、今後も安定した需要が見込まれています。新商品は旧機種「MICROLINE 5650SU-R」の機能を踏襲した上、オプションでネットワーク対応が可能となり、オフィス基幹システムとの親和性向上が期待できます。また、国際エネルギースタープログラム^{*1} Ver.2.0に対応した環境に配慮した商品となっています。

^{*1}：国際エネルギースタープログラム
オフィス機器の国際的省エネルギー制度。製品の稼働、スリープ、オフ時の消費電力などについて設定された基準を満たすと「国際エネルギースターロゴ」の使用が認められる。

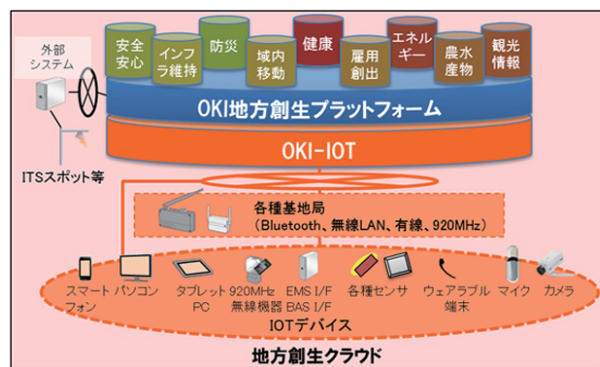
●お問い合わせ先：OKIデータ 国内営業本部 営業推進部 TEL.03-3501-3900

OKIと日本IBM、地方自治体向けクラウドサービス分野で協業

OKIと日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、日本IBM)は、地方自治体向け地方創生分野での各種クラウド・ソリューション・サービス提供における協業について2015年11月13日に合意しました。OKIは日本IBMと協力して、「地方創生クラウド・サービス」の運営に加え、地方自治体向けの取り組みで培った実績をもとに地域活性化を実現する新しいアプリケーションの開発を行います。日本IBMは、OKIによるIBMクラウド環境を活用した新ソリューションの開発における技術支援を行い、地方自治体の魅力作りを推進します。これにより、地方自治体の魅力を全国に発信し、観光、産業などから地方自治体の新たなビジネスへの取り組みを支援します。

今回の協業では、OKIが地方自治体向けに開発した地方創生に貢献する防災システムやITSシステムなどの各種アプリケーションや、日本IBMおよび日本IBMのパートナー企業が提供するソリューションを「SoftLayer^{*1}」上で提供するため、両社が協力して技術検証を行います。OKIはIBMのクラウドプラットフォーム「IBM[®] Bluemix^{*2}」などを活用し、観光による地域活性化や雇用創出、ITSによる地域内移動、防災・減災など、快適で豊かな生活の実現につながるソリューションを提供するOKI独自の地方自治体向け地方創生ソリューションを新たに開発して、2016年4月より順次提供開始しております。

地方自治体は、OKIが提供する「地方創生クラウド・サービス」を利用することで、短期間かつ低コストで地方自治体が自身の魅力作りに必要なサービスを選択、利用することが可能となります。地方創生に適したサービスの採用により早期に地域の活性化の実現が期待できます。



^{*1}：SoftLayer
高品質かつ高速なネットワークにより、必要な時に必要なIT資源を柔軟かつ迅速に利用できるハイパフォーマンス・クラウドサービス。

^{*2}：IBM Bluemix
エンタープライズ分野のハイブリッド・クラウド環境におけるアプリケーション開発を支援するPaaS。

●お問い合わせ先：OKI 情報通信事業本部 新規事業開発室 TEL: 03-5445-6318

電子部品・電子機器向け「温度・減圧複合試験サービス」を增強

OKIエンジニアリング(以下、OEG)は、電子部品・電子機器が低気圧環境下で問題なく動作するかを試験する「温度・減圧複合試験サービス」を增強し、提供を開始しました。今回は、既存の設備より、温度・気圧の組み合わせが柔軟かつ設定した環境への到達時間が短い装置を導入したことにより、本サービスはより幅広い試験条件に対応可能となり、お客様の商品開発に寄与します。



温度・減圧複合試験機

アピールポイント

「温度・減圧複合試験」は、電子部品・電子機器製品が低気圧環境と温度の複合変化状態で問題なく動作するかを調べる試験です。近年、航空機事業の拡大に伴い、関係する中小企業では航空機搭載機器の評価が不可欠になってきています。また、自動車に搭載される車載ユニット、心臓ペースメーカーなどは山岳地、航空機、高層ビルなど低圧環境での使用も想定されるため、同試験の需要が増えています。そこでOEGは同試験が可能な恒圧恒温槽を増設し、幅広い試験条件に対応するとともに、お客様ニーズにスピーディーに対応できる体制としました。

さらに、OEGでは従来から提供している耐熱性、耐寒性、金属非腐食性などさまざまな「信頼性環境試験」、故障が発生したサンプルに対する「故障解析」サービスなどを組み合わせて一括したサービス提供も可能です。お客様はこれらのサービスを利用することで、自社での設備・人的投資を省き、効率よく信頼性試験・評価を実施できます。

●お問い合わせ先：OKIエンジニアリング 西東京試験センター TEL.042-471-5142

OKIのパーソナルコンピューター「if800モデル30」が情報処理技術遺産に認定



if800 モデル 30

OKIは、一般社団法人情報処理学会(以下、情報処理学会)よりパーソナルコンピューター「if800モデル30」にて、「2015年度情報処理技術遺産」の認定を受けました。

OKIは、1980年5月にパーソナルコンピューター「if800モデル10」および「同モデル20」を、当時のパソコンの主流であったホビー市場向けではなくビジネス向けに発表しています。

「モデル10」はプリンターを標準装備し、「モデル20」はフレキシブルディスク装置、ディスプレイ、キーボード、プリンターを備えたオールインワンタイプでした。特に「モデル20」は、日本のビジネス用パソコン市場を拓いた機種として、高い評価を受けました。「if800モデル30」は、1981年にその上位機種として発売されたモデルで、漢字処理機能やグラフィック機能を有する本格的なビジネス用パソコンでした。

「情報処理技術遺産」は情報処理学会が、現在の我が国の情報処理技術の基盤を形成してきた貴重な技術史的成果・製品、経済や社会に著しく貢献した情報処理技術・システムを認定する制度です。認定により、先人の努力の結晶である情報処理技術関連の歴史的文物を将来に長く保存して次世代へ継承し、教育・研究に役立てること、さらには遺産保存の推進を目的としています。

OKIグループでは、2008年度に「OKITYPERS-2000」と「OKITAC-4300Cシステム」、2009年度に「2400B型ラインプリンタ」、2011年度に「オートテラターミナルAT-20P」、2012年度に「ワイヤドットプリンタ」、2014年度に紙幣還流型ATM「AT-100」が情報処理技術遺産に認定されており、今回で7件目の認定取得となります。

今後も、情報社会の発展に寄与する商品を提供し、快適で豊かな社会の実現への貢献を目指していきます。



●お問い合わせ先：OKIメカトロシステム事業本部 企画管理部 TEL.027-325-1111(代)