

## マ

### マルチスタイルコンタクトセンターシステム「CTstage 6Mi」 ～あらゆるスタイルに呼応する、革新的なコンタクトセンターへ～

- OKIは、国内 No.1 のシェアを誇る IP コンタクトセンターシステム「CTstage シリーズ」の最新モデルとして、アーキテクチャーを一新しマルチスタイルを実現した「CTstage 6Mi」の販売を開始した。本システムは、企業の変化や企業の多種多様な要望に対してバランスよくマルチに対応するために、「8つのスタイル」を兼ね備えたマルチスタイルコンタクトセンターシステムだ。

#### マルチスタイルを実現

コンタクトセンターシステムは、業種・業態に応じた独自性を持ち、戦略的かつ効率的な運営を低コストで実現し、高信頼性と運用継続性を保つことで利用者への対応品質を図ることが求められてきた。OKIは、これらの課題を解決するため、先進性を保ちつつ今後の顧客要求にも対応し、席数の拡張を容易に実現できるマルチサイジング、コンタクトセンターのあらゆるパフォーマンスの分析が可能なマルチアナライジングなど、「8つのスタイル」を備えたマルチスタイルコンタクトセンターシステム「CTstage 6Mi」を開発した。

OKIのIPコンタクトセンターシステム「CTstage シリーズ」は、1996年の発売以来、利用者やコンタクトセンター運営企業、販売パートナーの声を聞き進化してきた。最新モデルの「CTstage 6Mi」は技術やノウハウを継承しつつ企業の独自性に合わせたシステム構築を可能とし、深い分析力と他のシステムとの連携による効率化を実現することができる最新システムだ。従来モデル「CTstage 5i」におけるMicrosoft

Windows ベースのシングルアーキテクチャーを継承し、最新OS (64bit OS) を採用している。特長として、様々な利用シーンに適用できる管理ツールがあげられる。運用状況や環境情報の収集、設定変更など、現場のアラームにつながる変化を素早くキャッチ。特にGUIで直感的に操作できる最新のデザイントレンドを採用し、スーパーバイザーやオペレーターごとにカスタマイズが可能で、視認性・操作性が大幅に向上するとともに、利用者ごとの異なるニーズに合せた表示が可能だ。

#### “変革と継承”を意識した展開を

OKI 通信システム事業本部長の西郷英敏常務執行役員は、ユニファイドコミュニケーション（以下、UC）と「CTstage 6Mi」の事業展開について、次のように語っている。

「OKIが考えるUCとは、IPコンタクトセンター、IPテレフォニー、そしてTV会議等のIPカンファレンス、



沖電気工業株式会社 常務執行役員  
通信システム事業本部長 西郷 英敏氏

これらのコミュニケーション手段をIPネットワークに統合することです。市場では“変革と継承”を意識しながら、自社で開発した先進的な製品を投入し、トップグループに位置する事業を展開してきました。最新モデルの『CTstage 6Mi』は、今年7月に出荷を開始する第1ステップより、以後3年間をかけて3つのステップで進化させ、マルチスタイルコンタクトセンターとして必要な『8つのスタイル』を具現化していきます。」

#### ●お問い合わせ先●

OKI 通信システム事業本部  
企業ネットワークシステム事業部  
マーケティング部  
CTstage & サービスビジネスユニット  
URL <https://www.oki.com/jp/ctstage/contact/>