



2023 年 8 月 7 日

各 位

会 社 名 サイバーコム株式会社
(東証スタンダード コード番号：3852)
代表者名 代表取締役社長 新井 世東
問合せ先 取締役常務執行役員 元下 恵子
(TEL. 045-681-6001)

サイバーコムと CPaaS 世界大手「Vonage」が連携開始
～Vonage CPaaS によるコンタクトセンターのマルチチャネル対応/AI 連携機能を
Oracle Cloud Infrastructure にてサービス開始～

サイバーコム株式会社（代表取締役社長：新井 世東）は 自社の CTI 製品「Cyber CTI」に Vonage コミュニケーションプラットフォームによるマルチチャネル対応/AI 連携機能を実現するとともに、Oracle Cloud Infrastructure (OCI) 上でのサービス提供を開始しましたので、お知らせいたします。

このことによりコンタクトセンターの音声クラウド化、SMS/Video の活用、AI 導入等が可能となります。当社は自社製品の機能と信頼性の向上により、お客様のご期待にお応えしてまいります。

記

1. Vonage コミュニケーションプラットフォームとの連携機能

Vonage コミュニケーションプラットフォームのひとつである「SIP トランク」との連携機能を実装し、音声回線のクラウド化、グローバル規模での電話番号提供、秒課金、回線の冗長化を実現しました。

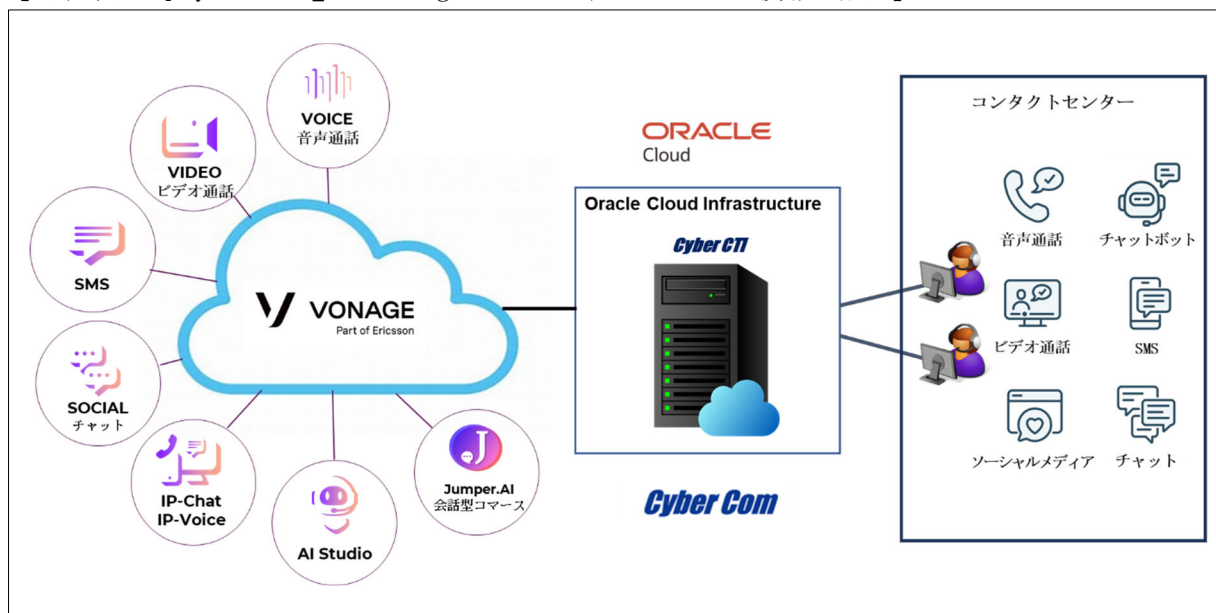
また、以下の機能との連携も可能となりました。

- Video API：ビデオによる顧客対応
- SMS API：ショートメッセージによる顧客対応
- In APP Voice：データ通信の音声通話を利用して、CRM や Web サイト等と容易に連携が可能
- AI Studio：GUI コールフローで構築できる AI bot による顧客対応/自動文字起こし
- Jumper.AI：SNS による顧客サポートから販促までの一括対応

2. Oracle Cloud Infrastructure (OCI) でのサービス開始

当社「Cyber CTI」が Vonage CPaaS との連携を実現するにあたり、音声や Video コミュニケーションに求められるリアルタイム処理性能を持つクラウド基盤を必要としました。その点において業界でも優位性があり、コストパフォーマンスにも優れた OCI をサービス提供基盤に採用しました。

【当社製品『Cyber CTI』の Vonage サービス/OCI との連携概要図】



3. **Cyber Smart** シリーズ製品情報

URL : <https://www.cyber-smart.jp/>

Vonage Japan 合同会社からのコメント

Vonage コミュニケーションプラットフォームは、企業が既存のテレフォニーシステムを世界中に接続できるようにします。

サイバーコムは、Vonage コミュニケーションプラットフォームを利用して、信頼性とパフォーマンスを維持しながら、音声回線のクラウド化、コンタクトセンターのマルチチャネル化/AI 連携などを可能にして、顧客との深いエンゲージメントを実現するソリューションを提供されています。

Vonage Japan 合同会社 マネージングディレクター 西村 哲郎

日本オラクル株式会社からのコメント

日本オラクル株式会社は、サイバーコムと Vonage の連携を心より歓迎いたします。オラクルはデータベースの分野で 40 年以上にわたり業界をけん引しています。クラウドの時代においても、ミッションクリティカルな基幹システムに不可欠とされるリアルタイム処理性能と高度なセキュリティを備える Oracle Cloud Infrastructure (OCI) を提供しています。

昨今クラウドサービスにおいて、コンタクトセンター機能の需要が高まる中、Vonage コミュニケーションプラットフォームとの連携を推進されたことは、素晴らしい取り組みと評価しております。企業が抱えるデータの課題をサイバーコムとともに、OCI を通じて解決できる最適なソリューションになることを期待しております。

日本オラクル株式会社 常務執行役員 アライアンス統括 佐野 守計

■本件に関するお問い合わせ

<お客様お問い合わせ>

プロダクト&サービス部 営業グループ 吉村英樹、花澤貴昭

住 所：神奈川県横浜市中区本町4-34 横浜本社ビル

TEL：045-319-6889

FAX：045-681-6007

E-Mail：smartcti-sales@cy-com.co.jp

<広報お問い合わせ>

取締役常務執行役員（情報開示責任者） 元下恵子

総管理部 総管理室 平片雅洋

住 所：神奈川県横浜市中区本町4-34 横浜本社ビル

TEL：045-681-6001（代）

FAX：045-681-6010

※Oracle、Java、MySQL および NetSuite は、Oracle Corporation、その子会社および関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。NetSuite は、クラウド・コンピューティングの新時代を切り開いたクラウド・カンパニーです。

以 上