

2020年3月30日
日本電信電話株式会社
株式会社 NTT ネクシア
株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト
株式会社 NTT データ・スマートソーシング

コンタクトセンター業界の No.1 ビジネスブランド「ONE CONTACT」誕生、 BPO や BPR のトータルサポートを DX で拡充

NTT グループは、株式会社 NTT ネクシア、株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト、株式会社 NTT データ・スマートソーシング等により、コンタクトセンターの構築・運営をはじめとした BPO^{※1} ソリューションを全国で提供してきました。

近年、音声認識やテキストマイニング等のデジタル技術の進化や、デジタルデータのデータマネジメント技術が革新的な進化を遂げています。こうした技術革新を基に、コンタクトセンターを軸とした CX^{※2} 革新や顧客接点に関わるあらゆる業務の BPO、さらに顧客接点を含むマーケティング、サービス開発などバリューチェーン全体の BPR^{※3} のサポートが加速可能となってきています。

これらのビジネス展開のために、2020年4月1日より、NTT グループの統一ビジネスブランドとして「ONE CONTACT」の展開を開始します。

「ONE CONTACT」で提供するコンタクトセンター拠点数、運営席数はともに国内において業界 No.1 となり、事業規模も 2,700 億円と業界トップとなります。

今後、コンタクトセンターを起点として、顧客接点のデジタル化や顧客関連のバリューチェーンのデータマネジメントの強化を図り、顧客企業の CX 革新、BPO や BPR の推進をサポートすることで、2030 年度に事業規模 5,000 億円をめざします。

※1：BPO（Business Process Outsourcing）：業務プロセスごとアウトソースすること

※2：CX（Customer Experience）：モノやサービスを通じて顧客が得られる特別な体験価値

※3：BPR（Business Process Re-engineering）：業務プロセスを抜本的に見直し再構築すること

(1) ビジネスブランド名およびブランドロゴ : ONE CONTACT

(2) 開始年月日 : 2020 年 4 月 1 日 (予定)



■ 本件に関するお問合せ先

NTT 広報室

Mail : ntt-cnr-ml@hco.ntt.co.jp

(参考1)

ONEビジネスブランドで活動開始



ONE CONTACT

CC ➡ BPO/BPR
～ DX&コンサル ～

業界 **No.1**

(参考2)

国内事業規模・拠点数・席数 業界**No.1**



年間売上**2,700**億円超

全国**200**拠点超

30,000席超

(参考3)

