

コンタクトセンター向け「コンプライアンスセンター」の提供を開始 ～PCI DSS や GDPR などセキュリティーポリシーの遵守状況を一元管理～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、コンタクトセンターのコンプライアンスを一元管理するソリューションとして、NICE 社製「コンプライアンスセンター」を、2021年1月より新たに提供開始することをお知らせします。当製品は、通話録音システム「NICE Engage Platform」に実装するアプリケーションとなります。

◆導入の背景

コンタクトセンターではさまざまな顧客情報を大量に取り扱うことから、個人情報漏洩など事故が発生すると会社の信用が失墜しかねない重要なリスクを抱えています。そのため各企業では、クレジットカード業界のセキュリティー基準「PCI DSS」やEU一般データ保護規則「GDPR」といった国際的な個人情報保護規制など、コンプライアンスを重要視する動きが高まっています。特に昨今の新型コロナウイルス感染症の影響を受け在宅コンタクトセンターへの取り組みが加速している中、在宅オペレーターの業務管理といった視点でもコンプライアンス強化がより一層強く求められています。

◆コンプライアンスセンターとは

コンプライアンスセンターは、通話録音「NICE Engage Platform」のオプション機能として提供します。お客様との対話記録や音声、適切な範囲と保存期間で管理されているか、またそれらがルールに則って厳正に管理されているかを一元管理します。例えば、録音状況や暗号化状況、音声データの保管状況をダッシュボードに可視化します。

また保存期間が終了したデータやお客様側からデータ削除要求があった際には、あらかじめ設計された承認フローに則ってデータ削除が実行させることが可能で、いつ、だれが、何を行ったかの監査証跡を残すことができます。

◆導入効果

センシティブなデータへのアクセス規制やアラート機能により、コンプライアンス違反の発生を未然に抑止し、企業リスクを軽減します。また対話記録や音声の保存管理業務を自動化することで、負荷を軽減、人材コストも削減することが可能です。さらに事前に対処フローを設定しておくことで、検知されたアラートに対しても迅速な対応が実現できます。

◆販売価格

価格につきましては当社までお問い合わせください。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳



【製品 URL】

- ・コンプライアンスセンター

<https://www.itfor.co.jp/cti/compliance.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=210113a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL：03-5275-7914 E-mail：kouhou_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者：代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地：〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容：システムインテグレーター（システム構築）

東証第一部（4743）

電話：03-5275-7841（代表）

URL：<https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。