

2017 年 9 月 29 日

株式会社ハーツユナイテッドグループ
株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

ハーツユナイテッドグループと NTT マーケティングアクトが協業、 IoT 時代における専門性の高いテクニカルサポートを実現

株式会社ハーツユナイテッドグループ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 CEO：玉塚 元一、東証第一部：証券コード 3676）及びその子会社である株式会社デジタルハーツ（以下、HUG グループ）と株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト（本社：大阪府中央区、代表取締役社長：山本 博敏、以下、NTT マーケティングアクト）は、IoT（Internet of Things）時代における多様化、高度化するテクニカルサポートサービスにおいて協業することに合意いたしました。

1. 協業の目的

お客様サポートのなかでも特にテクニカルサポートの分野においては、様々な「モノ（物）」がインターネットに接続される IoT 時代特有の問題として、不具合や誤作動が特定原因に留まらず複数の要因が影響するため、接続環境の忠実な再現・検証が必要となるなど、発生原因の特定が長期化するとともに、お客様への解決策の提示が複雑化する等の事象が新たな課題となっております。

このため、デジタルサービスや IoT に係るサービスを提供している企業様からは、従来のテクニカルサポートに加え、不具合原因の検証や特定など、複雑化且つ細分化が進む業務に関してトータルで委託を行うことで、開発及びサービスリリースに特化したいというご要望も多く寄せられております。

HUG グループはソフトウェアの検証事業を手がけるデジタルハーツを中心として、8,000 名の登録テスターを強みに、IoT 製品及び車載器、Web システム等の多様な製品を対象とした検証実績を積んでまいりました。

NTT マーケティングアクトは、NTT 西日本グループとして、コンタクトセンターの構築・運用などの事業を展開しており、24 時間 365 日体制で 1 日平均約 35 万件（年間 1 億件）に上るコール数にも動じない安定したセンター運営を行っております。

この度、両社は、顧客ニーズの変化に一元的に対応すべく、互いの強みを重畳した新たなテクニカルサポートサービスの提供を目的に協業を行うことに合意いたしました。

2. 対象分野及びサービス詳細

両社は展開する事業を組み合わせ、クライアント企業様の商品・サービスの提供前より、不具合及び操作性の検証を行い、クライアント企業様へ報告、改善提案を行うとともに、事前検証において得られた知見をお客様サポートに活用することでお客様対応の効率化を実現いたします。また、お客様申告等で判明した不具合等について再現試験及び検証を行い、クライアント企業様にその結果をフィードバックするなど、商品・サービスのライフサイクルに沿ったテクニカルサポートサー

ビスを提供いたします。

さらに、セキュリティサービスや SNS を活用したオムニチャネルのサポートサービス等、お客様のニーズに柔軟に対応するフルアウトソーシングサービスを提供してまいります。

3. 今後の展開

上記のみならず、今後も幅広い分野での協業を進めることで、変化の激しいデジタル時代のトラブルを解決するソリューションサービスの提供を目指してまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ハーツユナイテッドグループ IR 広報室 山岸

TEL : 03-3373-0081 (月～金 : 9 時半～18 時半/土日祝 : 休日)

E-mail : ir_info@heartsunitedgroup.com

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

カスタマーソリューション事業推進部 コンタクトセンタビジネス部門

企画担当 前田、森岡

TEL : 06-6966-2611 (月～金 : 9 時～17 時半/土日祝 : 休日)