



CT-e1
SaaS

クラウド型CTI『CT-e1/SaaS』のご紹介

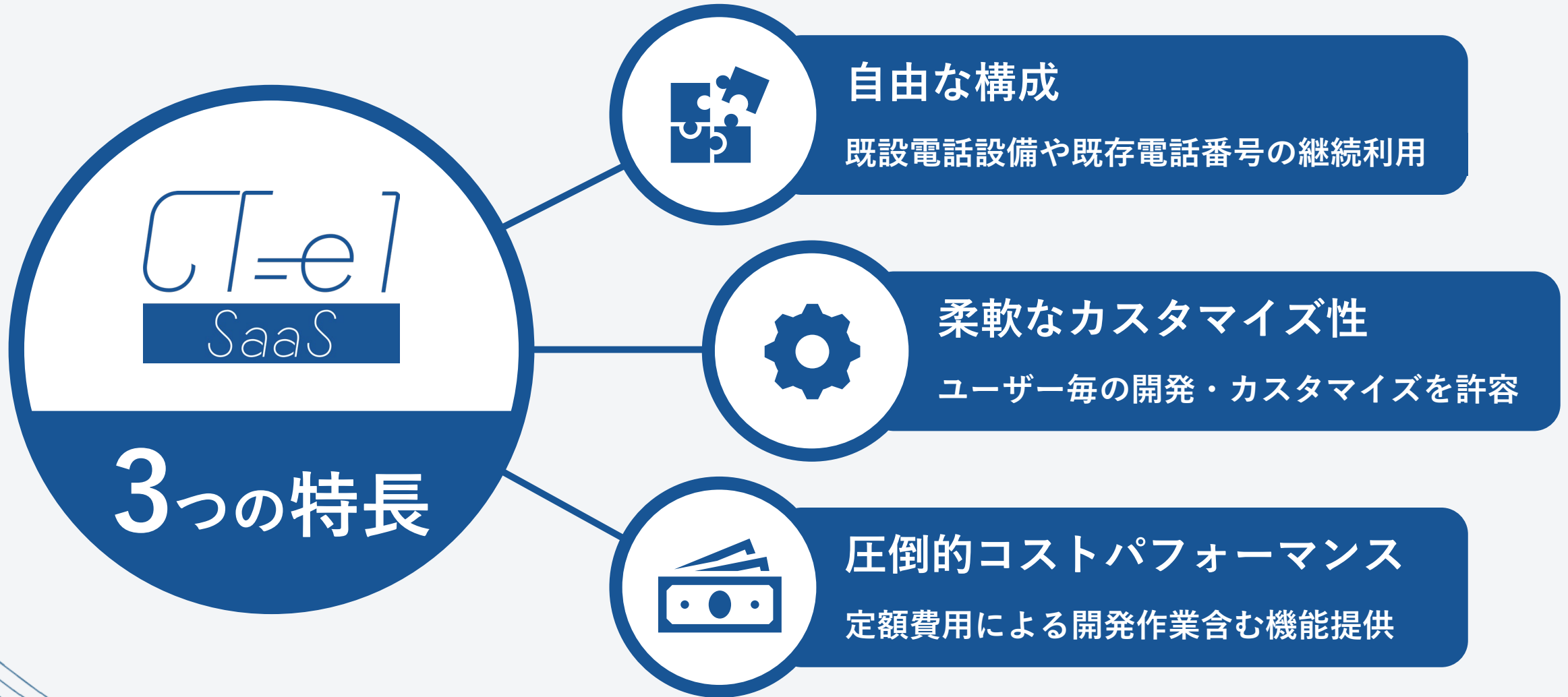
クラウド型CTIを専門に開発から運用まで一気通貫の体制で提供

商号	株式会社 コムデザイン
設立	2000年 1 月 1 日
資本金	76,200,800円
代表取締役	寺尾 憲二
所在地	〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階 TEL：050-5808-5500 FAX：03-6380-8424 http://www.comdesign.co.jp E-Mail：information@comdesign.co.jp
事業内容	CTIサービス提供 自社開発の「CT-e1/SaaS」の提供。 SaaS事業を展開 パッケージ化 CTIソリューション・パッケージの企画及び販売 受託開発 電話回線、インターネット、イントラネット等を利用した、情報処理システム及びCTIソリューションの受託開発
主要株主	寺尾憲二、都築電気株式会社、TIS株式会社
主要取引先	都築電気株式会社、TIS株式会社、株式会社エイチ・アイ・エス、イケア・ジャパン株式会社、株式会社ニトリ、小林製薬株式会社、ヤンセンファーマ株式会社、ソフトバンク株式会社、株式会社 バッファロー・IT・ソリューションズ、株式会社ベルシステム24、株式会社MonotaRO等（順不動敬称略）
各種認定	通信・放送新規事業 特定通信・放送開発事業実施円滑化法（総務省 平成13年4月13日） 新事業創出促進法（総務省 平成13年4月26日） 電気通信事業 届出番号 A-20-10168 プライバシーマーク 登録番号 第21000676(02)号 ISMS認証取得 登録番号 IC16J0424

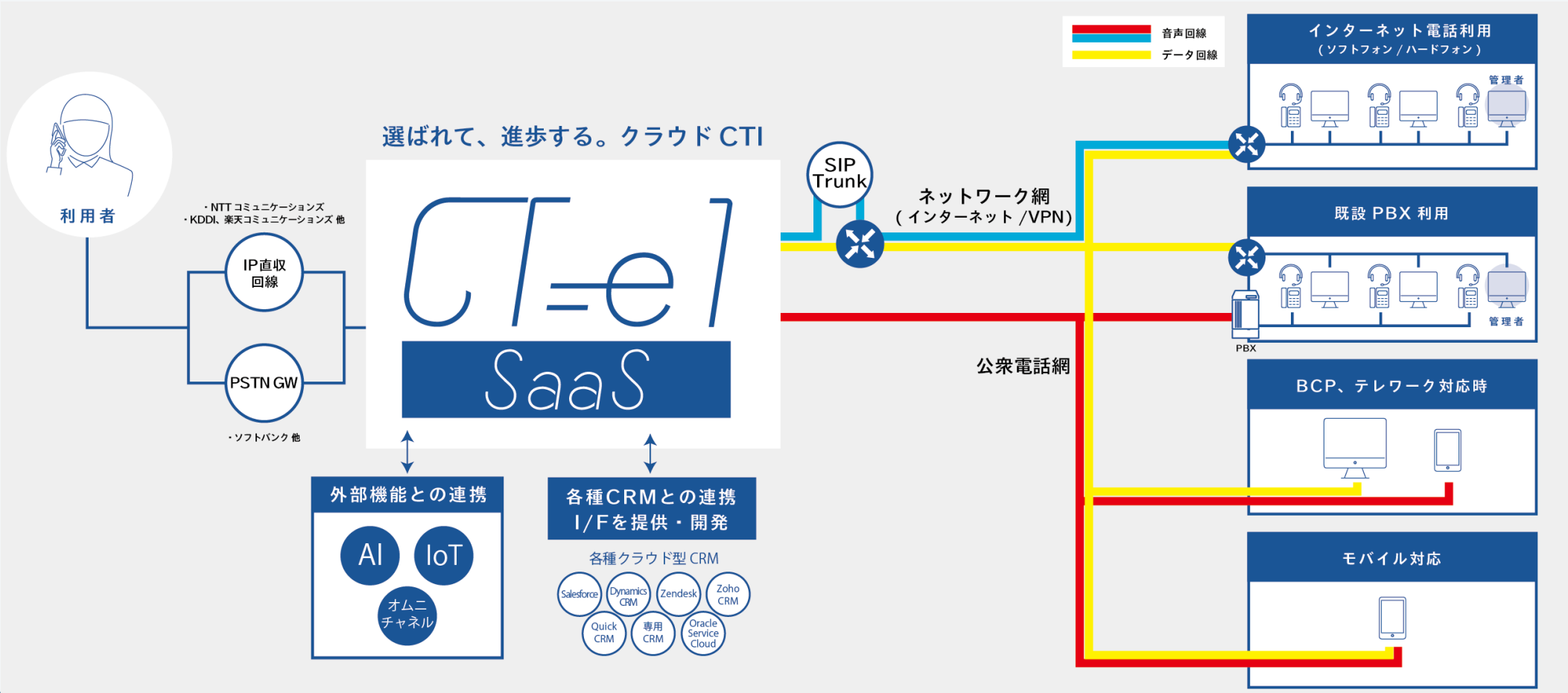
1997	日本初のITSP（Internet Telephony Service Provider）の立ち上げ
1999	ジュネーブ テレコム99にConvergence Communication Platform（F社様ブース）を展示
2000	内線側フルIPコンタクトセンター提供
2001	Broad Channel Connectorを販売開始 VoIP対応UnPBX CT-e1販売開始
2004	キャリア（F）社様向け HMP用SIPスタック開発
2005	キャリア（T）社様向けB2BUA提供 キャリア（F）社様向け Multi Gate For Skype提供
2006	G社様向けフルIPコンタクトセンター提供
2007	J社様向けフルIPコンタクトセンター提供
2008	CT-e1/SaaS発表、運用開始
2017	都築電気株式会社、TIS株式会社より増資
2019	100%出資 中国法人「ComDesignChina」を設立
2020	都築電気株式会社より株式の過半数を取得（グループ会社化）

国内有名企業のメインシステムとしての採用を中心に 31,000席 1,745テナントの導入実績





インターネット電話での利用にとどまらず、ご利用中のPBXや携帯電話など自由な利用構成で運用可能



カスタマイズ性の高いプラットフォームと専門エンジニアによる伴走体制で理想の運用を実現

CT-e1
SaaS



カスタマイズ／FAEが人的支援

機能を持て余すことなく
理想の運用を実現



一般的なクラウドCTI



カスタマイズ／困難

機能に不足があった場合
妥協が必要



CPaaS

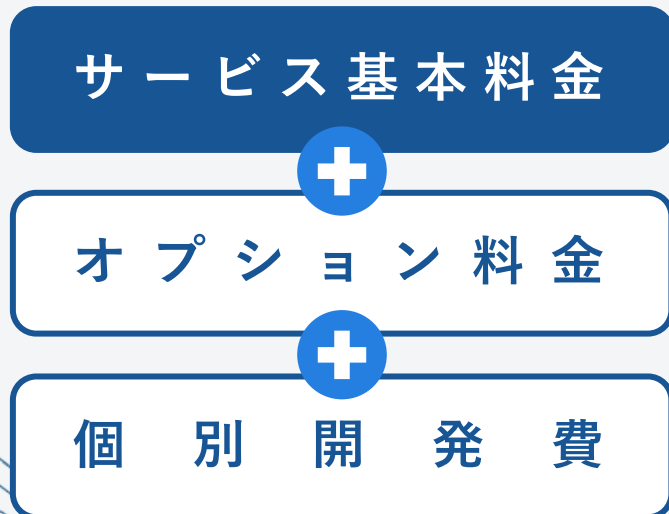


カスタマイズ／ユーザー

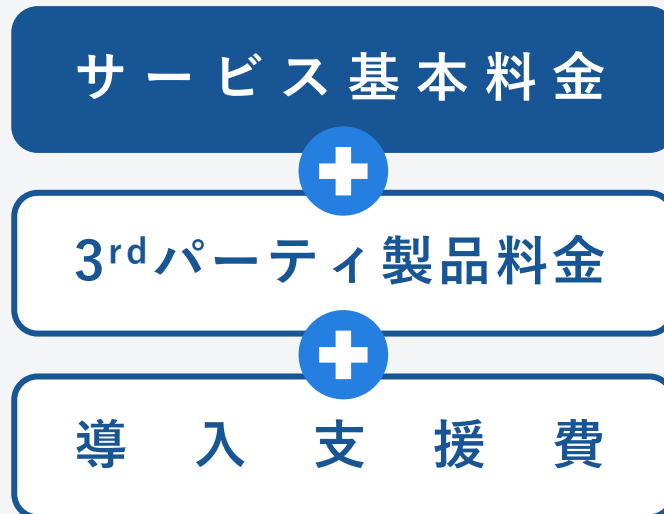
スキル・知識次第で
機能を持て余す可能性あり

機能だけではなく、専門エンジニアによる伴走体制や開発作業も 定額料金で提供するサービスモデル「CXaaS」

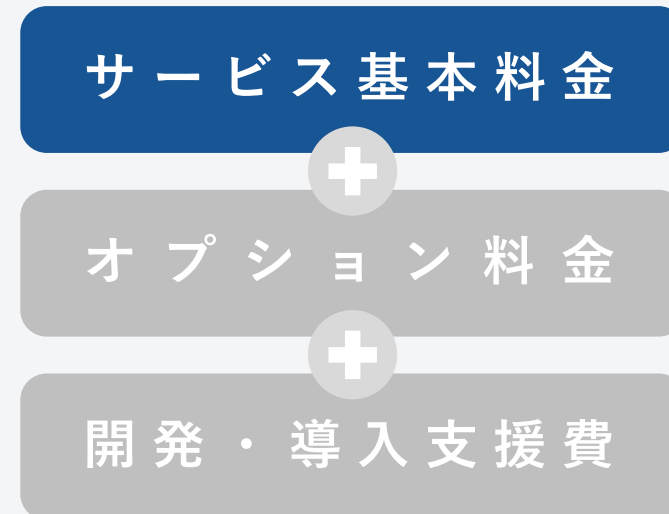
一般的なSaaS



一般的なPaaS



CXaaS



「攻めのIT活用」を実現する新しいクラウドサービスモデル

寺尾 望 = 著

シーザース
CXaaS

C u s t o m e r e X p e r i e n c e a s a S e r v i c e

IT人材のコストと手間がかからないDX推進法!

人の温かみとITをつなげるユニークな試み。

「DX後進国」日本の突破口の
可能性をこの本に見つけた!

推薦!

作家・
ジャーナリスト

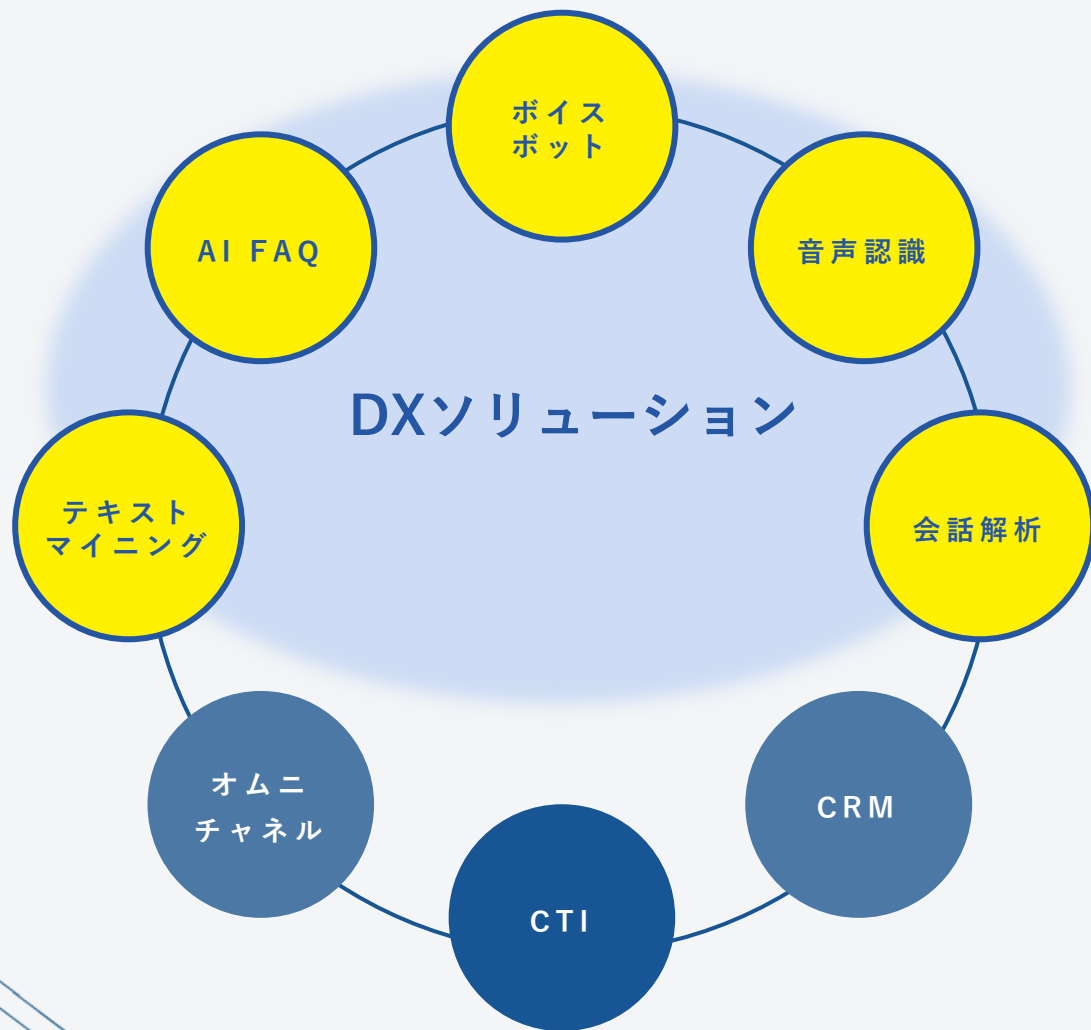
佐々木俊尚氏

SE
SHOEISHA

翔泳社より関連書籍出版

CTIにおいて一般的な機能項目での比較はし辛く、プラットフォーム要件が重要となってきた

	CT-e1/SaaS	一般的なクラウド型CTI
基本的な電話機能	○	○
IVR	◎ API連携や高度なロジック実装に対応	○ コールフロー設計に制限がある場合あり
ACD	○	○
通話録音	○	○
ダッシュボード	○	○
ヒストリカルレポート	○	○
通話モニタリング	○	○
CRM連携	○	○
その他機能	◎ 個別要件に対応	- メニューにない機能提供が難しい場合あり
AI機能との連携（プラットフォーム性）	◎ CCPコンセプトによる強み	- 技術面、インフラ面で課題がある場合あり



従来コンタクトセンターで利用されていた

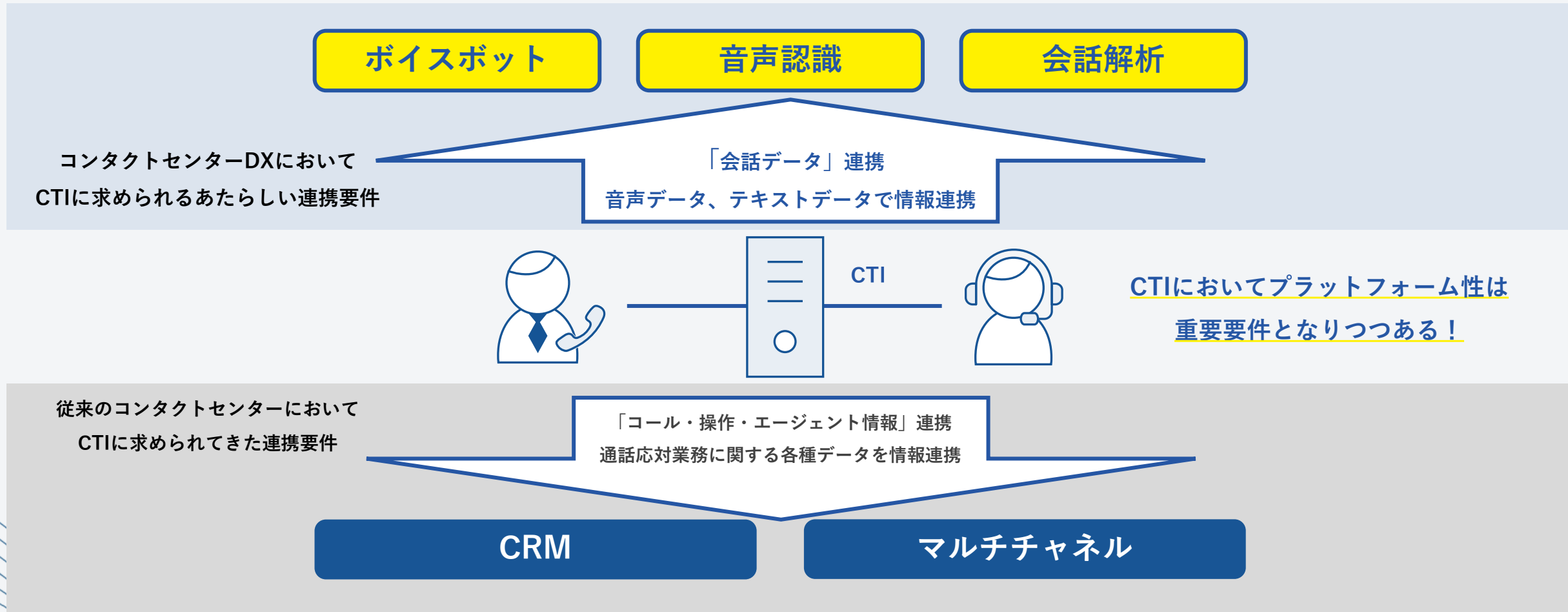
CTI+CRM、オムニチャネルに加えて、

「会話データ」の利用を図るAIソリューションが登場。

コンタクトセンターの在り方を変える。

⇒コンタクトセンターDX

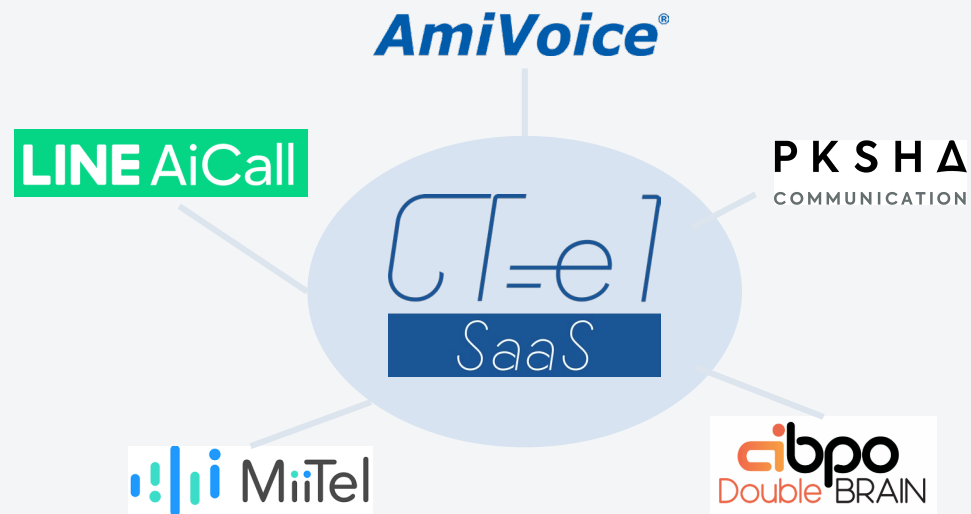
ボイスコミュニケーションの中心としてCTIの存在感が高まる（＝プラットフォームとしてのニーズ）



テレフォニー・プラットフォームとしてのCTIの在り方

テレフォニープラットフォームの在り方として、「ハブ型」と「包括型」が存在する

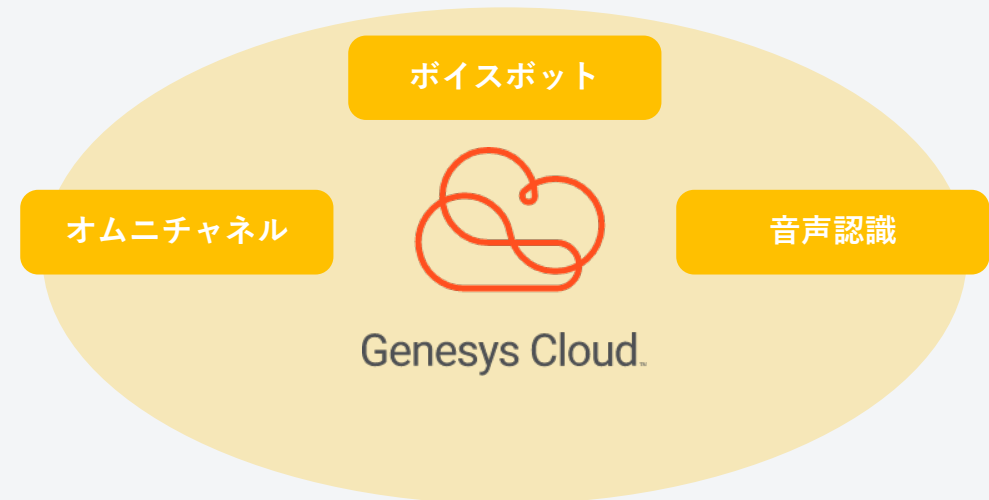
ハブ型プラットフォーム(ちいさなプラットフォーム)



外部ソリューションをつなぎとめる役割を担う

- ・ 専門特化したソリューションを選択して利用
- ・ 連携のためのハードルを越える必要がある

包括型プラットフォーム(おおきなプラットフォーム)



自サービスとして多様な機能を提供

- ・ ワンストップで統合的な機能提供
- ・ 他社ソリューション利用の場合は無駄が発生

DXソリューションを利用する際に、考慮すべき内容は多岐にわたる。

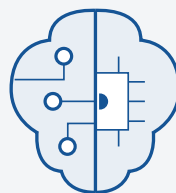
①連携開発

連携先ソリューションにあわせた開発が必要。

(例) SIP連携、API連携



DXソリューション



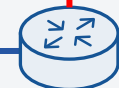
②音声データ連携用ネットワーク

外部サービスに音声データを連携する為のインフラ。

(例) ネットワーク回線、ルーター



CTI



キャプチャーサーバ



③音声加工技術

音源方式以外にも、連携方式、音声ファイル長や話者分割加工など高度な要件が必要な場合もある。

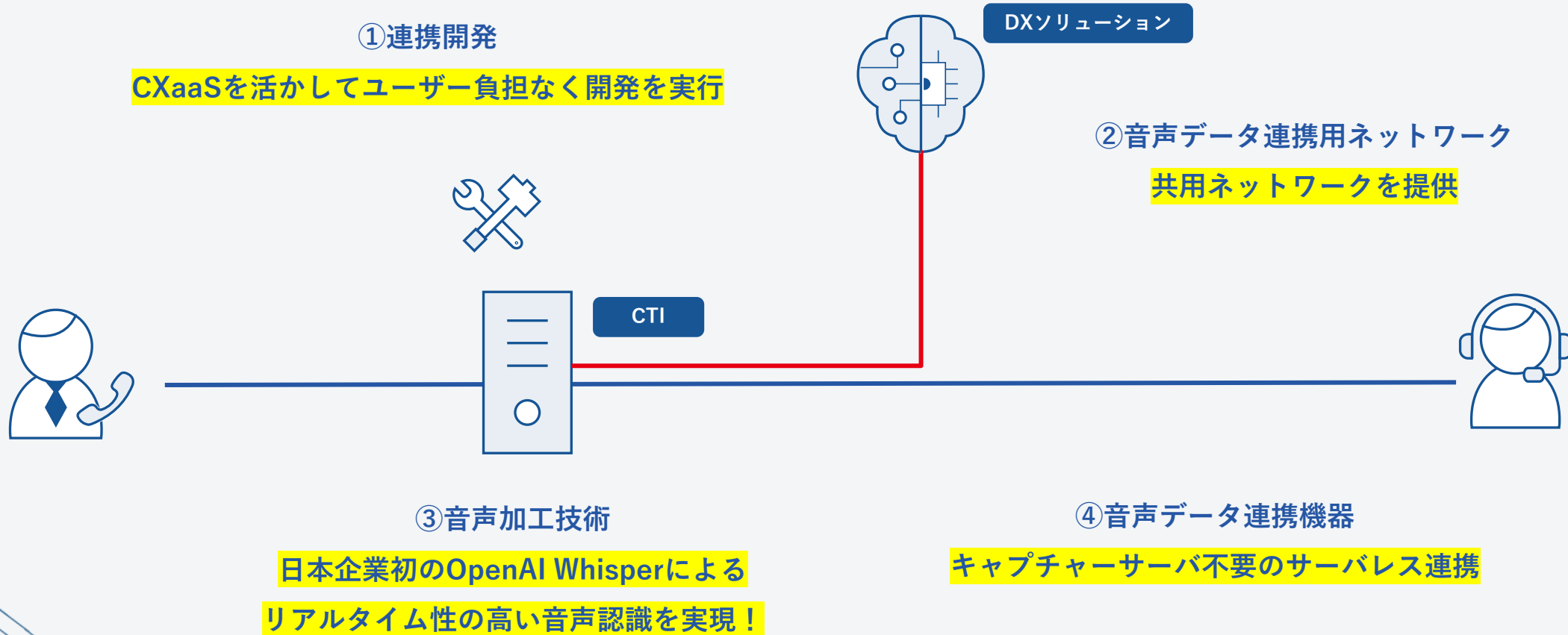
(例) OpenAI Whisper対応

④音声データ連携機器

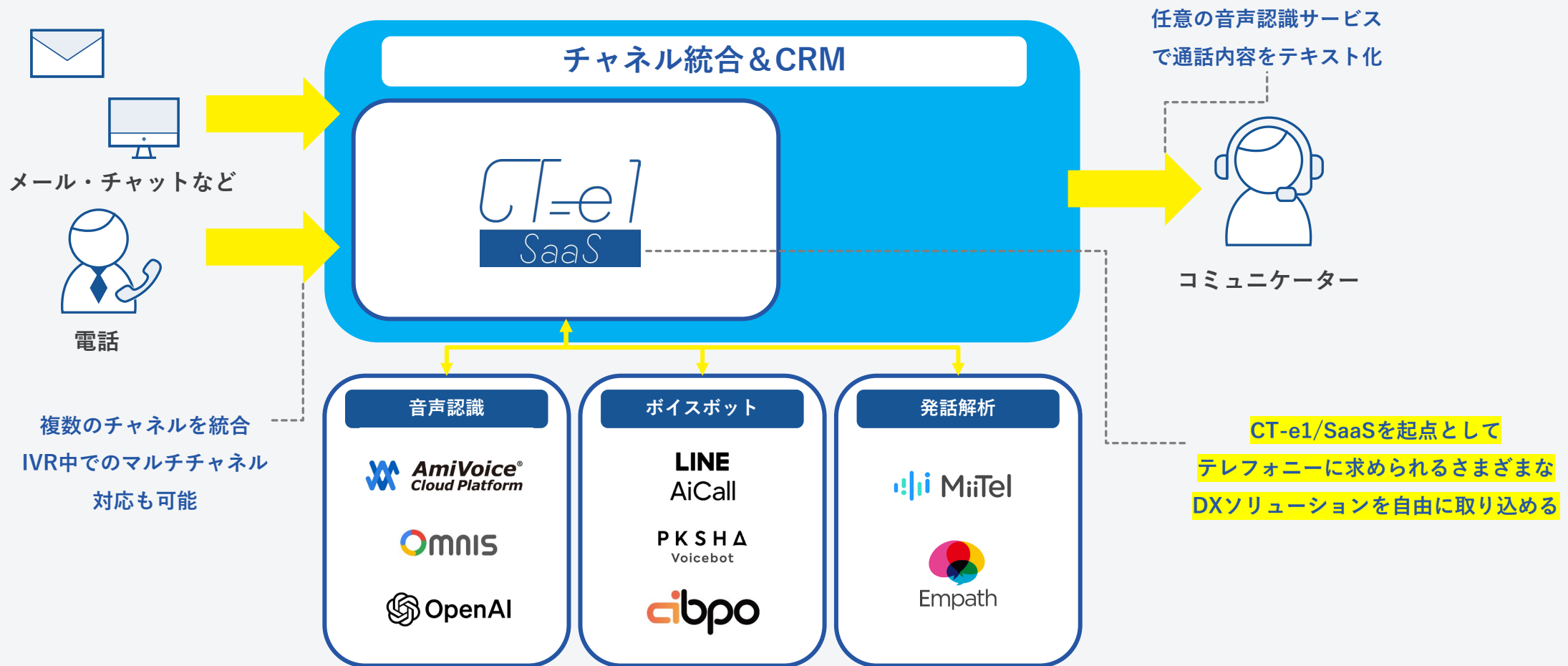
一般的なクラウドCTIでは外部に音声データを連携する構造ではないため、別途機器用意が必要。

(例) キャプチャーサーバ

ハブ型プラットフォームの障壁となる開発作業や設備投資の負担を軽減（＝CCPコンセプト）



CTIとCRMによってチャネル統合しながら、テレフォニー関連ソリューションとマッシュアップ



これからのCTIは
テレフォニー・プラットフォームとして
選ばれるべきだ



CT-e1/SaaS

次世代クラウド型CTI
Computer Telephony Integration

最も拡張性を持った
クラウド型音声通信サービス・プラットフォーム

