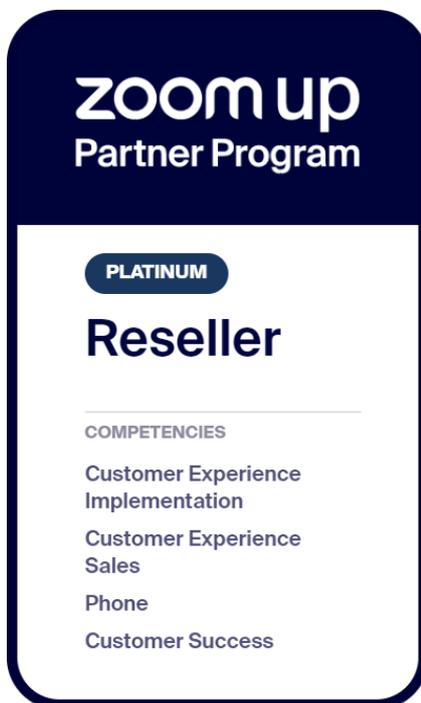


報道関係各位

2024年4月10日
日商エレクトロニクス株式会社

日商エレクトロニクス、Zoom 認定資格 「ZCX Implementation コンピテンシー」を獲得 ～Zoom の最新ソリューション「Zoom Contact Center」と 「Zoom Virtual Agent」の導入・運用における高い能力を証明～

日商エレクトロニクス株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役社長 CEO：西原 茂、以下、日商エレ)は、Zoom Video Communications, Inc. (本社：米国カリフォルニア州、CEO：エリック・ユアン、以下、Zoom)のパートナーとして、日本初の Zoom 認定資格「ZCX Implementation コンピテンシー」を獲得したことを発表します。この資格は、「Zoom Contact Center」の設計と実装に精通していることを実証したパートナーに与えられるものです。日商エレは、この資格を活かして、Zoom の最新ソリューションをお客様に提供し、顧客体験と従業員体験の両方を強化することで、デジタルトランスフォーメーションの支援に努めてまいります。



日商エレクトロニクス株式会社

- 1 -

コーポレート統括本部 経営企画部 総合企画課 広報担当

TEL 03-6272-5014 FAX 03-3261-0729

〒102-0084 東京都千代田区二番町 3-5 麹町三葉ビル (受付 6F)

■ Zoom 認定資格「ZCX Implementation コンピテンシー」とは

Zoom は、統合 UC(ユニファイドコミュニケーション) プラットフォームとしてのソリューションを拡大しており、2021年には日本においてクラウド PBX サービスの「Zoom Phone」、オンラインイベントプラットフォームの「Zoom Events」を提供開始しました。また、AI に対する取り組みを強化すると共に、CX ソリューションとして「Zoom Contact Center」と「Zoom Virtual Agent」も新たに発表しました。

「Zoom Contact Center」は、オムニチャネル・コンタクトセンター・アズ・ア・サービス (CCaaS) 体験を提供し、ビデオや音声、チャット、電話を含むさまざまなチャネルが一つのプラットフォームで提供されることで、顧客に迅速かつパーソナライズされた応答を提供することを実現します。

「Zoom Virtual Agent」は、「Zoom Contact Center」とシームレスに連携するチャットボットソリューションであり、顧客をインテリジェントかつ最適な解決へと導くことでコールセンターへの問い合わせを軽減し、人的サポートを必要とする顧客に対してより質の高い時間を提供することができるようになります。

これらのソリューションをお客様のビジネスおよび技術的なニーズを理解した上でソリューションを提案し、ソリューション活用のメリットを顧客の組織の様々な立場の方に提案する能力がパートナーにあることを証明するのが、「ZCX Implementation コンピテンシー」です。この資格を獲得するには、Zoom の認定試験に合格する必要があります。

■ 日商エレが「ZCX Implementation コンピテンシー」を獲得した理由

日商エレは、Zoom のパートナーとして、ビデオ会議、ウェビナー、電話、イベントなどの全てのソリューションをお客様に提供してきました。また、Zoom の導入・運用に関する豊富な経験とノウハウを持ち、お客様のビジネスに合わせたカスタマイズやサポートを行っています。

日商エレは、Zoom の最新ソリューション「Zoom Contact Center」と「Zoom Virtual Agent」にも積極的に取り組み、実践形式のデモンストレーション試験に合格し、「ZCX Implementation コンピテンシー」を獲得しました。このコンピテンシーは、顧客体験 (CX) ソリューションの設計と実装に精通していることを示すものです。これにより、日商エレは、Zoom の全ラインナップを引き続き高いレベルでお客様に提供できるようになりました。

■ 今後の展望

日商エレは、Zoom のパートナーとして、Zoom の日本で利用可能な最新ソリューションを積極的に取り入れ、お客様のビジネスに貢献してまいります。また、Zoom の認定資格を継続的に取得し、Zoom のソリューション

に関する高い能力を維持・向上させてまいります。日商エレは、Zoom のソリューションの訴求を通じて、お客様の「顧客体験（CX）」と「従業員体験（EX）」の向上の実現に寄与してまいります。

■日商エレクトロニクスのコラボレーション事業について

ハイブリッドワークの導入や従業員の働き方の多様化が進む中、多くの企業が「従業員エンゲージメント向上」や「効率的な働き方」を追求し、それに伴う投資を進めています。コラボレーション事業部は1,200社以上のお客様へ、Zoom 製品を中心としたソリューションを提供。Web 会議用ハードウェアキット「Neat」や、タスク管理の「Asana」を含む、人と人のコラボレーションを支える最良の製品群を Best of Breed（各分野で最良の製品を組み合わせるシステム構築を行うアプローチ）で提供することを目指しています。

■日商エレクトロニクスについて

日商エレクトロニクス株式会社は、国内外の最新ソリューションによるネットワーク・IT インフラ構築、システム開発、運用・保守などのサービス提供、およびデジタルトランスフォーメーション支援を行っています。また、Zoom の一次代理店として、Web 会議ツールの販売や導入支援、教育・研修などのサービスも提供しています。日商エレは、お客様のビジネスに最適なソリューションを提案し、お客様の満足度向上に努めています。

社名：日商エレクトロニクス株式会社

代表者：西原 茂（代表取締役社長 CEO）

所在地：東京都千代田区二番町3-5 麹町三葉ビル（受付6F）

設立：1969年2月24日

事業内容：国内外の最新ソリューションによるネットワーク・IT インフラ構築、システム開発、運用・保守などのサービス提供、およびデジタルトランスフォーメーション支援。

URL <https://www.nissho-ele.co.jp/>

Facebook <https://www.facebook.com/nisshoele.pr>

■問い合わせ

[Zoom ソリューション関連について] クラウドソリューション事業本部 コラボレーション事業部 中俣 TEL：050-1791-1055 E-mail: zoom-promo@nissho-ele.co.jp	[ニュースリリースについて] 経営企画部 広報担当 白木 TEL: 03-6272-5014 E-mail: pr-info@nissho-ele.co.jp
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

*記載されている会社名、製品名は、各社の商標、もしくは登録商標です。

*記載の商品名、価格および担当部署、担当者、Web サイトの URL などは、本リリース発表時点のものです。