

2024年 11月5日

報道関係各位

株式会社ネクストジェン  
(東証グロースコード: 3842)



**ネクストジェンのSBC「NX-B5000 for Enterprise」が日本初！  
日本アバイアのAXP接続認定を取得  
～コンタクトセンターのフルクラウド化に大きな一歩～**

株式会社ネクストジェン（本社：東京都港区、代表取締役社長：大西新二）は、自社が開発した相互接続システムSBC『NX-B5000 for Enterprise』<sup>※1</sup>が、日本アバイア株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：内山 知之）が提供するクラウドコンタクトセンター「Avaya Experience Platform™」<sup>※2</sup>（以下、AXP）の接続認定（Avaya certification）を取得したことを発表いたします。SBCシステムにおいて、AXPの接続認定取得は国内初となります。



このたびの接続認定取得により、AXPの豊富なクラウドベースのカスタマーエクスペリエンス（CX）ソリューションとスムーズに連携でき、音声通信を含むコンタクトセンター業務の効率化とパフォーマンス向上、顧客対応の強化が期待されます。

『NX-B5000 for Enterprise』は、異なる通信ネットワーク間の相互接続を円滑に行うためのSBCとして開発されました。日本国内の通信事業者が提供するサービスとも互換性があるため、AXPでのIP電話サービスの利用を強かにサポートいたします。

## AXP接続認定取得の背景

当社と日本アバイアは長年にわたり、[ソリューションパートナー](#)として双方のビジネス強化を目的に協力関係を築いてきました。

『NX-B5000 for Enterprise』がAXPに接続認定を受けたことで、正式にAvayaのコンタクトセンタープラットフォームと連携できるサードパーティ製品として認められ、日本国内の通信事業者が提供する多様なサービスをスムーズに利用することが可能になります。

さらに当社では、クラウド型SBC『U-cube friends』との組み合わせにより、固定電話番号（0AB-J番号）の利用や移行が可能なフルクラウド型コンタクトセンター<sup>※3</sup>の[構築を推進](#)しています。

## 当社のSBCシステムの強み

当社のSBCシステムであるオンプレ型の『NX-B5000 for Enterprise』、クラウドサービス型の『U-cube friends』は、どちらも自社開発で提供しており、日本製SBCのシェア1位であります。

### ※1 NX-B5000 for Enterpriseとは

『NX-B5000 for Enterprise』は、SBC（Session Border Controller）と呼ばれる音声通信用の装置です。異なる通信事業者やネットワーク間の技術的な差異を吸収し、相互接続を可能にするための重要な役割を果たしています。これにより、音声通信の円滑なやり取りが可能となり、特に企業においては、コンタクトセンター業務やビジネスコミュニケーションの円滑化に貢献します。（[詳しくはこちら](#)）

### ※2 Avaya Experience Platform™（AXP）とは

Avaya Experience Platform™は、クラウドベースのコンタクトセンターソリューションです。このプラットフォームは、カスタマーエクスペリエンス（CX）と従業員エクスペリエンス（EX）の向上を目指しており、企業がビジネス成長を加速させるための革新的なソリューションを提供します。AXPは、音声、チャット、ビデオなど、複数のコミュニケーションチャネルを統合し、顧客対応を一元管理することができるため、顧客対応の質と効率を大幅に向上させます。

（[詳しくはこちら](#)）

### ※3 フルクラウド型コンタクトセンター

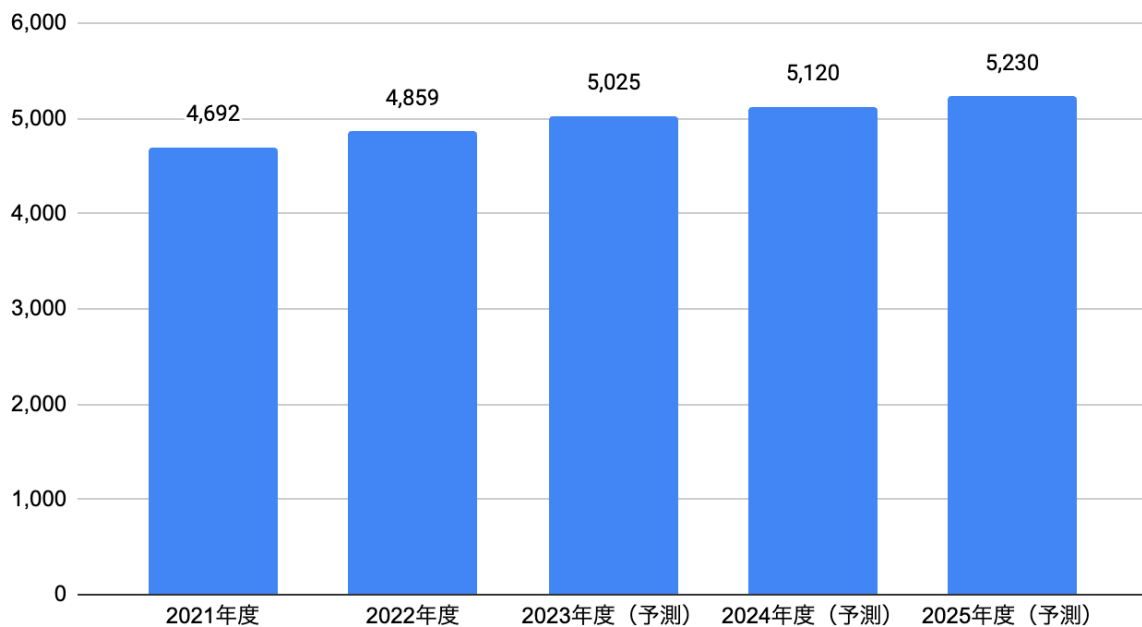
PBXやコンタクトセンター用設備と、拠点の外線ゲートウェイをクラウドに設置することを指します。

## コンタクトセンターソリューション市場について

コンタクトセンターソリューションの市場規模は2021年度から2025年度（予測）まで年平均成長率（CAGR）2.75%で推移しており、2025年度は5,230億円と予測されております。（2023年10月現在）また、DX推進などの観点からクラウド型のコンタクトセンターサービスも急拡大しております。

### 参考資料 <コンタクトセンターソリューション市場規模推移・予測>

（単位：億円）



※出典

株式会社矢野経済研究所

「コールセンターサービス市場/コンタクトセンターソリューション市場の調査（2023年）」2023年12月13日発表

（注. コールセンター・コンタクトセンター向けに、コンタクトセンターソリューションを提供する事業者（ソリューションベンダー）の売上高ベースで算出した。2023年度以降は予測値。）

## 今後の展開

当社では、電話回線サービスにおける多様な課題を解決するため、必要な通信キャリアとの手続きを進め、商用利用に向けた手続きを強化してまいります。

大規模から小規模のあらゆるビジネス形態に対応できるSBCシステムの提案力を強みとし、市場シェア25%以上の達成を目指しています。

今後も、『NX-B5000 for Enterprise』や『U-cube friends』といったSBCソリューションの拡充を図り、「Avaya Experience Platform™」との連携によって、さらなる市場拡大と顧客満足度の向上を目指してまいります。これにより、より多くのお客様に価値あるソリューションを提供し、ビジネスの成長をサポートしていきます。

### 【アバヤ(Avaya LLC.)について】

Avaya LLC. (本社：米ニュージャージー州モリスタウン) は、世界190か国、約9万社の企業に利用されており、優れた顧客体験、従業員体験など革新的なコミュニケーション体験を提供するグローバル・リーダーです。オンプレミス、プライベートクラウドサービス、パブリッククラウドサービス、およびハイブリッドクラウドサービスと様々な企業のカスタマーサービス業務に最適な製品、サービスを提供しています。

Avayaは、お客様の自由な選択肢を提供し、ビジネス収益への貢献、限界のない体験の創造を提供します。

詳細は、日本アバヤのWebサイト<http://www.avaya.com/jp>をご覧ください。

### 【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、クラウドPBX、音声認識&AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供と、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断およびそれらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン 管理本部 経営企画部

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>