Communication Business Avenue, Inc.

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

Company Brochure

「おもてなしの心」で、企業と顧客の架け橋へ。

私たちは、最新技術と温かなサポートで、顧客接点をイノベートします。
先進的なカスタマーエクスペリエンスが強める、企業と顧客の絆。
一つ一つの接点で、感動と満足を。

企業理念

CBAは、お客様の事業・サービス、顧客満足度の向上に向けたお手伝いをするビジネス・コンシェルジュです。

2006年の創業より、コールセンター、コンタクトセンターのソリューションとその運用、顧客接点の改善に関するコンサルティングに従事してきました。

CBAは、IT分野におけるコンシェルジュであり、“水先案内人”でもあります。世界中の最先端技術を通じて新しい顧客体験を生み出し、各企業から、その先のユーザー/カスタマーに至るまで、一人でも多くの笑顔を作り出すことを自らの使命としています。

Mission
目 的

「おもてなしイノベーター」として、コミュニケーションを共に形作る。

私たちのミッションは、シームレスで没入感あふれるソリューションを提供することにとどまりません。「おもてなしイノベーター」として、お客様の「なりたい姿」を実現するためのお手伝いをします。私たちは常に、「おもてなしの機会を探し」、「おもてなしをする機会を作り上げる」イノベーターです。プロアクティブに行動して、おもてなしの精神をビジネス全体に浸透させ、最先端技術を活用して企業と顧客のコミュニケーションを革新します。

Vision
約 束

先進的な顧客接点をお客様に寄り添う形で実現することにより、カスタマーエクスペリエンスを更に向上させ、企業と顧客のエンゲージメントをより強固にする。

企業と顧客が深い絆を築けるようにする ー そのために、私たちは単なるソリューション・サービス提供者としてではなく、お客様に寄り添い、共に歩む関係性を大切にします。持続的なビジネス成長を実現し、価値ある体験を提供できる未来を、お客様と一緒に目指します。

Values and Principles
価値観

友好的であること ― Friendliness
感謝を忘れず、親切であり、リモートでも笑顔を感じられるコミュニケーションを持つ。

柔軟であること ― Flexibility
しなやかに、柔らかく、課題を解決して、お客様のなりたい姿を実現する。

先駆的であること ― Frontier Spirit
新しいものを、グローバルな視点で取り入れて差し出す。

この価値観は、全従業員が「目的」と「約束」を実現するために、常に意識する普遍的な行動指針です。笑顔の絶えない友好的な対応を心がけることで、お客様と温かい関係を築き、柔軟な思考で複雑な課題を解決に導きます。そして先駆的精神を大切にしながら、新しいアイデアや技術をグローバルな視点で取り入れます。すべては「おもてなし」というコアスピリットの上に成り立っており、お客様と共に未来を創り上げることを目指します。

事業領域

最先端のビジネスコミュニケーション技術にアンテナを向けているからこそできる「厳選したソリューションのご提案」「導入・運用のお手伝い」をしています。

コンタクトセンターの設計、システム構築、運用支援

コンタクトセンターシステムの新規導入・リプレースにおける、設計から構築、運用までの包括的な支援

次世代顧客対応・業務改善ソリューションの導入・運用支援

生成AIやAR/XR、WebRTCなどの技術を利用した、顧客対応・業務改善ソリューションの提案、導入・運用支援

自社開発・カスタマイズ開発

コンタクトセンター市場のニーズに合わせたフルスクラッチの自社開発、および、海外ベンダー製品のカスタマイズ開発

コンサルティング

20年以上にわたるコミュニケーション技術の導入支援実績と最新技術への深い理解に基づく、個々の企業ニーズに合わせたオーダーメイドのソリューションの提案

海外テクノロジーパートナー

BRIGHT PATTERN　NamiTech　CRESTA　GIDR.ai GUIDED INTELLIGENCE

SANGOMA　RESOLVE GRID　CAREAR™　ZoiPer　HELP LIGHTNING

米国を中心に、カナダ、ドイツ、中国、ベトナム等の先進的なIT企業とパートナーシップを締結し、多くの企業が直面するコミュニケーションの課題を解決しています。

主要ソリューション一覧

AIソリューション

NamiTech

高機能・高精度なAI音声ソリューション

ノイズ制御 / 日本語に強いSTT / 声紋認証

NamiTech プロダクト

NamiGen®

日本語に強く、人間のように自然に対話するAIエージェント

AIボイスエージェント / 低遅延応答 / コンプラ制御

NamiSense

リアルタイム応対支援と全通話100%の自動品質評価を実現する、コンタクトセンターAIスイート

オペレータ支援 / 感情分析 / VOC分析

VoiceDNA®

AI音声クローンや合成音声によるなりすましも検知するAI声紋認証

秒速本人確認 / ディープフェイク検知 / 多言語対応

CRESTA

VOC分析からAIエージェント運用まで、継続的な改善を実現するコンタクトセンターAIプラットフォーム

VOC分析 / AIボイスエージェント / オペレータ支援 / AIチャットエージェント

GIDR.ai

GUIDED INTELLIGENCE

社内の膨大なデータをセキュアに有効活用できる企業向け生成AIプラットフォーム

生成AI / 自社アプリ開発 / RAG / データ構造化

コンタクトセンター

基盤システム

BRIGHT PATTERN

業界トップクラスのオールインワンクラウドコンタクトセンターシステム

オムニチャネル / AI連携 / LINE連携 / CRM連携

wcc

柔軟なカスタマイズが可能なIP-PBX

ホワイトラベル / オンプレ / クラウド

追加機能

Eye

a CBA solution

ビジュアルIVR

ノーコード

RecTEL² Stereo Recordable Softphone

a CBA solution

高機能ソフトフォン

IAX&SIP対応 / ステレオ録音

オンライン接客・遠隔サポート

CAREAR™

遠隔サポートのあり方を変革するデジタルツイン型サービスプラットフォーム

AI / AR / デジタルマニュアル / アノテーション / 状態検知

セキュリティ

Journey

The Trusted Identity Platform

迅速でセキュアな本人確認・個人認証ソリューション

ゼロ知識ベース / KYC

TELESCOPE

see far beyond

a CBA solution

テレワークでの不正を抑止、セキュリティを確保する録画録音ツール

PC操作録画 / 録音

主な実績

BRIGHT PATTERN	**コンタクトセンターシステム Bright Pattern の導入・運用支援** ● ベルシステム24をはじめ、国内大手BPO３社にて1000～6000席規模 でオンプレ導入 ● その他、金融系、通信販売、生命保険、製薬会社など様々な業種でクラウド導入
NamiTech	**NamiTech社の高精度AI音声ソリューションの導入・運用支援** ● 大手BPO、保険会社、製薬会社など約10数社にNamiTech社の高精度音声AIを提供。 AIボイスボット/AIエージェントアシストの導入支援も開始
CAREAR™	**遠隔サポートツール CareAR 導入・運用支援** ● 本田技研工業、ANAエンジンテクニクス、NRI、住宅設備メーカー
開発案件 （一例）	● 既存CTAに連携させるCRMの設計・フルスクラッチ開発・保守（BPO向け） ● 商品の申込、発注、請求を管理する基幹系システムの開発（通信キャリア向け） ● AI音声認識を活用した文字起こし開発：ReazonSpeech技術を活用した ● AIボイスボット開発：既存PBX・IVRと連携するAIボイスボットの構築 （SIP Gateway・AWS間のSIP連携含む）
インフラ構築案件 （一例）	● オンプレミスのPBXシステムから、Azure上に設計・構築するリプレイスのサービスを 提供（弊社提供のWCCをお客様ブランドによるOEM化で提供） ● 保険業界向け全国47都道府県音声基盤設備リプレイス ● BPO向け大規模コンタクトセンター基盤のクラウドリプレイス ● AIボイスボットを支えるSIP・音声基盤の設計・構築 （キャリアSIP回線・SBC構成、0120/050番号設計を含む）

会社基本情報

会社名	株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
代表取締役	柴山 浩
設立年	2006（平成18）年5月
資本金	8,016万円
従業員数	約150名
本社所在地	〒239-0847　神奈川県横須賀市光の丘３番４号 YRP（横須賀リサーチパーク）センター1番館 5F TEL：046-821-3362
支社所在地	北関東ロジスティクスセンター 〒376-0011　群馬県桐生市相生町 3-591-2-201 TEL：0277-32-3436
事業内容	次世代顧客対応・業務改善ソリューション導入支援 コールセンターの設計・システム構築・運用 システムインテグレーション ソフトウェア開発 ソフトウェア・ハードウェア販売 オンラインショップ事業
取引銀行	横浜銀行
支援機関	横須賀市 ／ 横須賀市ベンチャー認定（2006［平成18］年12月）
電気通信事業届番号	A-20-10112
特定労働者派遣事業 届出受理番号	特 14-305290

主な取引先	株式会社アイティ・コミュニケーションズ
	株式会社アイ・ピー・エス・プロ
	アビームコンサルティング株式会社
	アルティウスリンク株式会社
	ANAエンジンテクニクス株式会社
	SBI FXトレード株式会社
	株式会社SBI証券
	株式会社NTTデータ
	NTTドコモビジネス株式会社
	株式会社NTTネクシア
	株式会社NTTデータ・マーケティングアクト
	株式会社クラッド
	株式会社コムデザイン
	株式会社SHIFT PLUS
	株式会社ゼンリン
	ソフトバンク株式会社
	ティーライフ株式会社
	TOPPAN株式会社
	トランスコスモス株式会社
	日本アバイア株式会社
	ネットワンシステムズ株式会社
	NORITZ AMERICA CORPORATION
	野村證券株式会社
	株式会社野村総合研究所
	パタゴニア・インターナショナル・インク 日本支社
	株式会社日立システムズ
	株式会社プレステージ・インターナショナル
	株式会社ベルシステム24
	株式会社ベルシステム24ホールディングス
	本田技研工業株式会社
	株式会社三井住友銀行
	明治安田生命保険相互会社
	株式会社山田養蜂場
	株式会社ライフシード
	楽天グループ株式会社
	楽天ステイ株式会社
	楽天モバイル株式会社
	リコージャパン株式会社
	株式会社りそな銀行
	株式会社旅行綜研
	ロート製薬株式会社

IAS ACCREDITED Management Systems Certification Body
MSCB-113

G-CERTi SYSTEM SERVICE
GIJP-0161-IC
ISO/IEC 27001:2022

だいせつにします プライバシー
10824320(05)

認定登録番号：第10824320(05)号
認定機関：一般財団法人日本情報経済社会推進協会

会社沿革

2006	会社設立 ソフトウェア受託開発、海外ソフトウェアローカライズに従事 横須賀市ベンチャー認定取得
2007	カナダ PRONEXUS 社と総代理店契約 VBVoice の販売：パナソニック、日立製作所、三菱電機、ブリジストン他 40 社
2008	アメリカ FONALITY 社と総代理店契約 カナダ Sangoma Technologies 社と正規代理店契約締結
2010	フュージョン・コミュニケーションズ株式会社と FUSION Connect の OEM 契約締結
2012	Cybele Software,Inc.（USA）と代理店契約締結 SugarCRM 社と代理店契約を締結し SilverParntnership 取得
2013	香港 VoiceCyber Technologies 社とアジアにおける販売契約締結
2014	CafeX communications,Inc.（USA）と代理店契約締結
2017	Bright Pattern, Inc.（USA）と代理店契約締結
2018	ドイツ ITyX Solutions 社と代理店契約締結 横浜銀行保証付き無担保社債 50 百万円　発行
2019	CafeX 社の Live Assist オンプレミス事業の事業譲受
2020	シリーズ A ラウンドで 30,160,000 円の資金調達を実施 CafeX 社の Live Assist for MSD365 事業の事業買収
2021	LivePerson 社と戦略的業務提携
2022	総額 4 億 50 百万円相当の資金を調達 CareAR・a Xerox Comapany と業務提携
2023	ロンドン支社の登記
2024	アメリカ GIDR 社と正規代理店契約締結 ベトナム Nami Technology 社とリセラー契約締結
2026	アメリカ Cresta 社とリセラーパートナー・デリバリーパートナー契約締結

Communication
Business
Avenue, Inc.

株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー

〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘３番４号 YRP（横須賀リサーチパーク）センター1番館 5F

046-821-3362 （平日 9:00-17:00）

さらに詳しい情報は右記のURLまたはQRコードより
Webサイトにアクセスしてください。

info@cba-japan.com

https://cba-japan.com