

2020年4月20日

お問い合わせ番号: IHD20200420

サービス需要増に伴い、国内地方拠点(札幌、名古屋、京都、福岡、沖縄)での営業体制強化
～デジタルサイネージ、コールセンター、クラウド型コールセンターシステムを中心に推進～

流通・サービス店舗に特化したアウトソーシング事業を展開するインパクトホールディングス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 福井康夫、東証マザーズ・証券コード:6067、以下「当社」)は、日々新型コロナウイルスの感染拡大による影響を受けている企業が数多くある中、当社グループの国内事業における好調なビジネス成長をさらに継続、拡大させるべく、国内地方拠点における営業人員、サポート体制を強化いたします。



「売場を元気に、日本を元気に、そして世界を元気に！」



◆ 国内地方拠点における営業人員、サポート体制強化の背景

新型コロナウイルスの感染拡大、政府からの「緊急事態宣言」の発令に伴い、「イベントがキャンセル」「マネキンによる試飲・試食販売ができない」「店頭にてサンプリング配布が出来ない」等、多くの消費財メーカー様、流通小売業様からお悩みのご相談をいただいております。試飲・試食販売等の人材派遣から当社 100%子会社である株式会社 impactTV(以下「impactTV」)が提供しているデジタルサイネージによる非接触型の販促へ切り替える企業様が増加しております。また、イベントや消費者キャンペーン中止に伴うカスタマーサポートセンターやコールセンターのアウトソーシングに関するご相談も増えております。

その他に現在テレワークを導入・検討されている企業様からは、「誰かが出社しないとオフィスに掛かってくる電話を取ることができないためテレワークを実施できない」等、お困りの声を多くいただいております。当社の 100%子会社であるジェイエムエス・ユナイテッド株式会社(以下「JMS」)が提供しているクラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk(インフィニトーク)」の導入をご検討される企業様も増えております。

このような状況を鑑み、お困りの企業様の課題解決に向けた一翼を担えればという思いから、当面は impactTV が提供する「デジタルサイネージ」と JMS が提供するカスタマーサポートセンター等の「コールセンターサービス」、およびクラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk(インフィニトーク)」の3つのサービスを中心に拡販を行って参ります。

上記の 3 つのサービスに関しては、これまで東京、大阪の 2 拠点をメインに営業、サポート対応しておりましたが、札幌、名古屋、京都、福岡、沖縄の 5 拠点でもお客様のご要望に対して、迅速かつきめ細やかな対応が出来るように当社グループ内で営業人員を増員し、サポート体制を強化いたします。日本の企業様の成長、変革を支援するより強力なサービス提供体制を構築するとともに、この国難を皆様と共に乗り越えていきたいと思っております。

◆ 「デジタルサイネージ」について

impactTV は約 30 年に渡り、日本の売場を三現主義(現場・現物・現実)に重きを置き、電子 POP・デジタルサイネージを中心とした製品のご提供だけに留まらず、営業担当者が売場環境を細部に渡って把握し、「売れる売場の環境づくり」をご提案いたします。impactTV が長年お客様と共に培ったノウハウを盛り込んだ製品ラインナップは、あらゆる設置環境やロケーションに最適なものとなっています。さらに、電子 POP・デジタルサイネージを中心とした製品の設置や撤去の作業代行、売場づくり支援、アフターフォロー等の運用サービスをワンストップで提供できる「店頭販促トータルソリューション」は impactTV ならではの最大の強みです。



「デジタルサイネージ」製品ページ：<https://impacttv.co.jp/product/>

【導入実績】

導入企業様	化粧品メーカー様	製薬メーカー様	製薬メーカー様
サイズ	10 インチ	7 インチ	3 インチ
台数	1,200 台	1,150 台	2,000 台
特徴	人感センサー、タッチパネル	人感センサー、タッチパネル	LCD 3 連モニター
導入目的・効果	販売員に代わるお客様への商品説明ソリューションとして導入。人感センサーで映像を切り替えることで商品棚へ注目させ、インタラクティブコミュニケーションへ誘導。豊富な映像コンテンツで販売員による接客にも劣らない情報量を消費者へ提供。	商品数が多く、よりの確に消費者の症状・悩みに合った商品を選んで貰うためにサイネージを活用。呼びかけに足を止め、その後画面をタッチし、商品選択をしている消費者が増加。従業員が説明時間を他の業務へ充てることが出来るようになり、業務効率アップ。	差別化を図る商品訴求を行うとともに、広いフェイスを活かし、目立つ売場づくりを実施。10 店舗に先行導入して効果を検証した結果、売上が平均 150%アップ。連動させつつ3つの各々の画面で異なった商品を紹介することで、用途や効能の違いを訴求しやすくなった。

◆ 「コールセンターサービス」について

コールセンターをはじめとする顧客対応業務は、商品やサービスの多様化にともない、業務が複雑化しています。お客様対応の環境では柔軟性や応用力が求められるようになりました。JMS では、15 年以上継続した大規模コールセンター運営や、年間 40 案件を超える新規業務立上げを行って参りました。インバウンドコールセンターや、BPO を含めた事務局運営等、多種多様な業界、業態の運用実績がございます。アウトソーシングをご検討の企業様に、コールセンターの業務設計から運営、改善まで、ご要望に向けた最適サービスをご提供いたします。



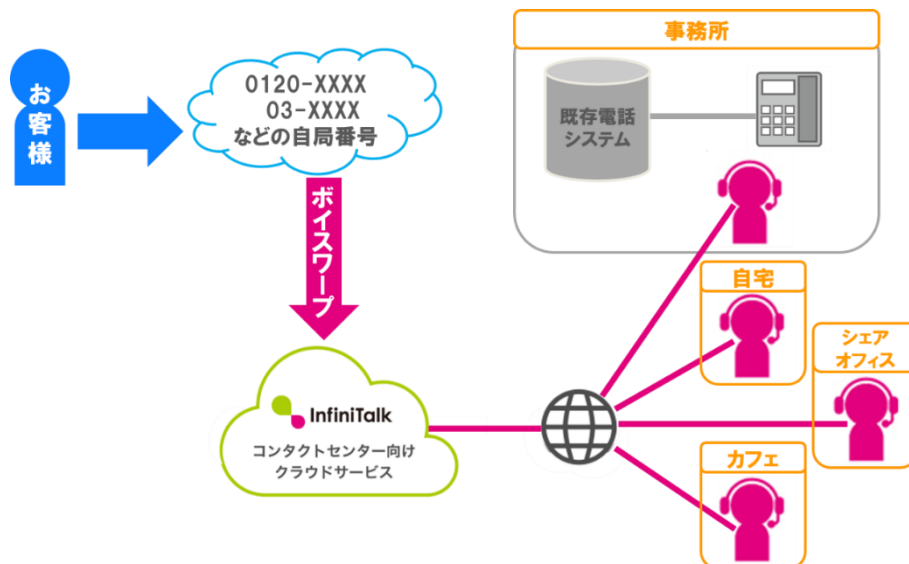
「コールセンターサービス」 サービスページ : <https://www.jms-united.co.jp/service/callcenter.html>

【導入実績】

特徴	高年齢富裕層向け対応	初心者対応
委託元企業様	通信販売運営会社様	電化製品販売代理店様
運営	富裕層向け製品販売 受注お問い合わせ窓口	電化製品販売 カスタマーサポート
件数(月間)	約 2,000 件	約 3,000 件
対象	服飾品購入者	家電製品購入者
お問い合わせ内容	注文/製品確認	操作方法/不具合
方法	電話	電話/EC 処理
時間	9:00~21:00	9:30~17:30
曜日	全日	全日
業務内容	高年齢層のお問い合わせが中心。服飾品や生活用品の材質/色等の音声では伝わりにくいお問い合わせについてお客様の感性に合わせ回答、受注に繋がっている。	機器操作を不慣れとする方からのお問い合わせが大部分を占める。お客様の理解度を高めるため、オペレーターが機器を操作しながら応対。

◆ クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk(インフィニトーク)」について

JMS がオープンソースソフトウェア“ Asterisk(R)”をベースに開発したコールセンターシステムです。ACD ※1 や IVR ※2 をはじめ豊富な機能性を持ち、設定変更が簡単に行える操作性を実現。規模に応じたライセンスや機能追加できる拡張性を備えております。400 社 10,000 席以上の導入実績があり、コールセンター運営会社をはじめ、業界業種問わずご利用いただいております。ご利用内容や規模等に応じた柔軟なシステム構成でご提案いたします。



クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」製品ページ：<https://www.infinitalk.co.jp/>

※1 ACD とは、「Automatic Call Distributor」の略称。コールセンター等で、着信したコールを自動的に管理、コントロールする機能です。

※2 IVR とは、「Interactive Voice Respons」の略称。顧客からの入電の際、予め用意された音声による案内や顧客の入電理由に応じた番号入力でコミュニケーターへ対応の振り分けを行うシステムです。

【導入実績】

特徴	オフィス PBX として利用	コールセンターシステムとして利用	コールセンターシステムとして利用
導入企業様	マーケティング会社様	人事向けクラウドサービス および BPO 運営会社様	ダイレクトマーケティング会社様
導入背景・効果	電話の設定変更や電話機を追加する場合、PBX ※3 保守業者に連絡し対応していたため、依頼してから作業までに数日を要し、費用も発生していた。設定が完了するまでに余計な時間と費用が掛かっていたため、本社の移転を機に PBX の入れ替えを実施。拡張性、利便性が向上し、保守コストも削減。	コールセンターでの各種お問い合わせ業務において、IVR による効率的な着信振分け、通話記録・録音機能で蓄積したデータを活用し、コールセンター業務の見える化を実現。また、PBX・電話機を含む設定操作を内製化でき、冗長化しても年間保守コストを低減。	これまで以上にきめ細やかなサービスをお客様に提供するため、コールセンターシステムのリプレイス時に導入。状況に応じて、システムの機能・設定変更やコール数の増減に合わせて回線本数の調整ができるようになり、保守コスト、回線コストを削減。

※3 PBX とは、「Private Branch Exchange」の略称。企業等の内部に置かれた電話回線の交換機のこと、内線電話の接続をコントロールするもの。内線同士を接続するほか、外線から内線にかかってきたもの、内線から外線へかけるものもコントロール。

◆ インパクトホールディングス株式会社 会社概要

社 名 : インパクトホールディングス株式会社 (東証マザーズ・証券コード:6067)
事業内容 : 流通・サービス業に特化した、インターネット活用型アウトソーシング事業。消費財メーカー向け営業
アウトソーシング、店頭リサーチ事業、マーケティングに関わるシステム開発および ASP 展開。
調査インフラとして、全国 47 都道府県のメディアクルー(登録スタッフ)数が 28 万人を超える。
設 立 : 2004 年 2 月
資 本 金 : 1,056 百万円 ※2019 年 12 月末時点
代 表 者 : 代表取締役社長 福井康夫
本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷 2 丁目 12-19 東建インターナショナルビル 6F
従 業 員 数 : 1,372 名(うち正社員 445 名) ※2020 年 1 月末時点
コーポレートサイト : <https://impact-h.co.jp/>
サービスサイト : <https://impact-h.jp/>

■本件に関するお問い合わせ■

お問い合わせ番号:IHD20200420

インパクトホールディングス株式会社 広報担当

TEL:03-5464-8321 / FAX:03-5464-8322 / E-mail:pr@impact-h.co.jp