

【ウィズコロナ×DX 推進】

2020年9月28日

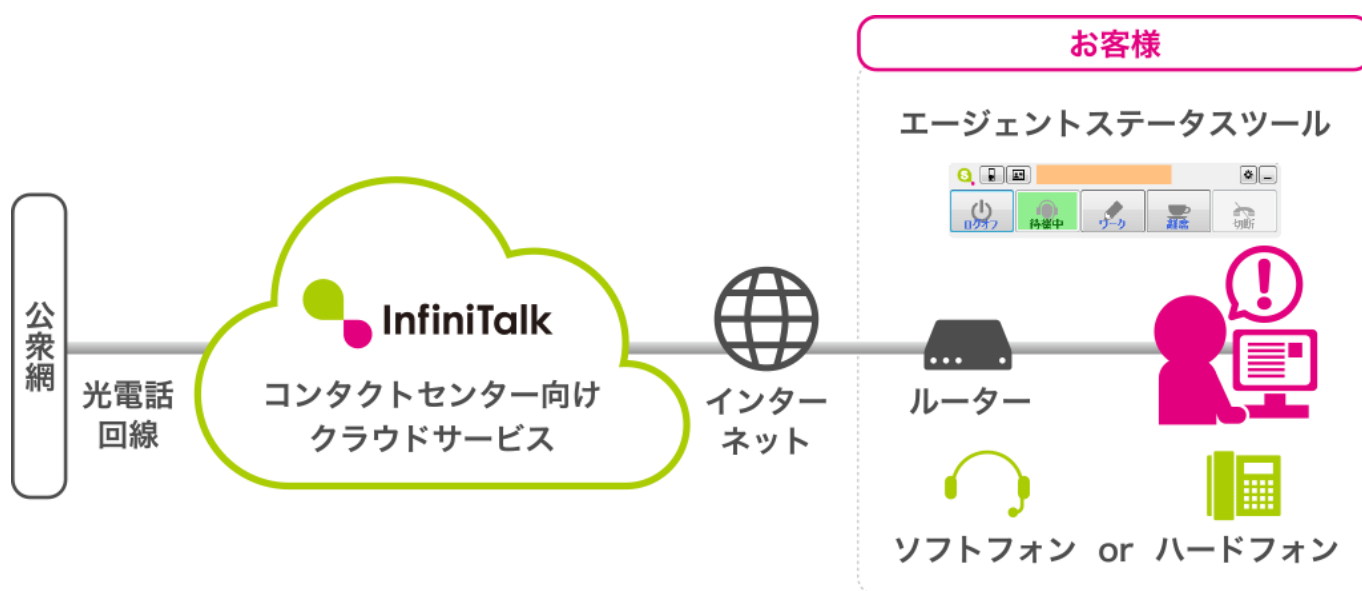
お問い合わせ番号: JMS20200928

## クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」新規機能追加 アップグレード版 5.1 を 10 月 9 日(金)より提供開始

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)の子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツ事業をはじめとした BPO 事業を展開するジェイエムエス・ユニテッド株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:秋庭孝俊、以下「当社」)は、当社が提供す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)」にクライアント様からの要望を新たな機能として織り込んだアップグレード版 5.1 を 10 月 9 日(金)より提供開始いたします。

### ◆ InfiniTalk(インフィニトーク)とは

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もち、設定変更が簡単に行える操作性を実現。規模に応じたラインセンスや機能追加できる拡張性を備えております。300 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、ご予算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」製品サービスページ : <https://www.infinitalk.co.jp/>

※1 ACDとは、「Automatic Call Distributor」の略称。コールセンターなどで、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。

## ◆ アップグレード機能

### ■ 着信振り分け機能

事前にお客様の電話番号情報とそのお客様の対応ができる ACD グループや特定メンバーの内線番号を紐づけておくことで、電話を架けてきたお客様を適切な ACD グループや特定のメンバーにつなぐことができます。専属スタッフによるマンツーマン対応、VIP 対応が求められる窓口業務など付加価値の高いサービスの提供が可能になります。

#### 発信番号別着信振り分け

CSV ファイル  ファイルが...いません

顧客電話番号  着信番号

表示件数(20件)

| 顧客電話番号 | 着信番号 | 振り分け先① | 振り分け先② |
|--------|------|--------|--------|
| 080    | 03   | VIP受付  | 203    |
| 080    | 03   | VIP受付  |        |

表示件数(20件)

### ■ 通話履歴メモ機能

オペレーターが通話履歴画面に電話で話していた内容をメモとして簡単に残せるようになりました。「要折り返し」や「対応保留中」などメモ内容によって対応した本人が忘れることなく対応することが可能です。もちろん、管理者やスーパーバイザーも通話履歴画面を閲覧ができますので、他のオペレーターへの割り振りやエスカレーション対応がより一層素早く行えます。

#### 通話履歴

日付  ~   
 ~

電話番号

所属グループ

状態  応答のみ

表示件数(20件)

| 日付                     | メンバー<br>所属グループ |
|------------------------|----------------|
| 2020/09/16<br>15:58:47 | 高橋 1<br>所属A    |

#### メモ

編集前

編集後

0 / 40 文字      0 / 40 文字

メモ欄に値を入力する事が出来ます。  
改行は保存できません。

## ■ 回線数制限機能

外線電話番号毎に曜日や時間帯によって応答可能な回線数を絞込んだり、元に戻すといったことを自由にコントロールできるようにいたしました。これにより、土日や祝日など限られた少ない人数で運用している場面において待ち呼を多く発生させず、効率的な電話対応が可能になります。

### 回線数制限計画 一覧

[追加](#)

電話番号

制限種別

[検索](#)

表示件数(20件)

[☑すべて選択](#)[🗑削除実行](#)[-](#) 1 [-](#)

| 削除  | 電話番号      | 制限種別     | 制限数 | 指定時刻          | 説明 | 編集  |
|--|-----------|----------|-----|---------------|----|--|
| <input type="checkbox"/>   | 03-■■■■-0 | 発着信回線数制限 | 5   | 2020年,11月,3日  |    |     |
| <input type="checkbox"/>   | 03-■■■■-0 | 発着信回線数制限 | 2   | 2020年,11月,23日 |    |     |

今後もクライアント様からの声を大切に受け止め、更なるサービス向上を目指してまいります。

## ◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

社 名：ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（インパクトホールディングス株式会社 100%子会社）

事業内容：コールセンター、バックオフィスの受託事業、各種デバッグ業務など

設 立：1994年6月

資本金：100百万円

代表者：代表取締役社長 秋庭孝俊

本社所在地：東京都新宿区西五軒町13番1号

従業員数：207名（うち正社員119名）※2019年12月末時点

Web URL：<https://www.jms-united.co.jp/>

◆ 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 : 1,325 百万円 ※2020 年 3 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:JMS20200928

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 InfiniTalk 事業本部 営業部

TEL:03-6386-0321 / FAX:03-5206-5081 / E-mail:press@infinitealk.co.jp