

【ウィズコロナ×DX 推進】

2020年10月13日
お問い合わせ番号: JMS20201013**コロナ禍で導入企業拡大中の「InfiniTalk」、スマホで代表電話を受電できる新プラン登場
～場所を問わず、複数のメンバーが同時にスマホで受電可能～**

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・ユナイテッド株式会社(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)」で、スマートフォンで代表電話を受電できる新プランの提供を開始いたしました。



◆ スマートフォンプラン 提供開始の背景

導入実績 300 社を超える「InfiniTalk」は、新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけにテレワークが普及したことや、昨今のバックオフィス業務の効率化・変革を目的とした業務の DX 推進等により受注件数が増加し、今後も「InfiniTalk」のニーズが高まることが予想されます。

また、「InfiniTalk」導入に向けてお問い合わせいただいた企業様より、下記のようなお悩み・課題を抱える企業様が多く、今後もテレワークの促進やバックオフィス業務の DX に伴うニーズに対応すべく、スマートフォンで代表電話を受電できる新プランの提供を開始いたしました。

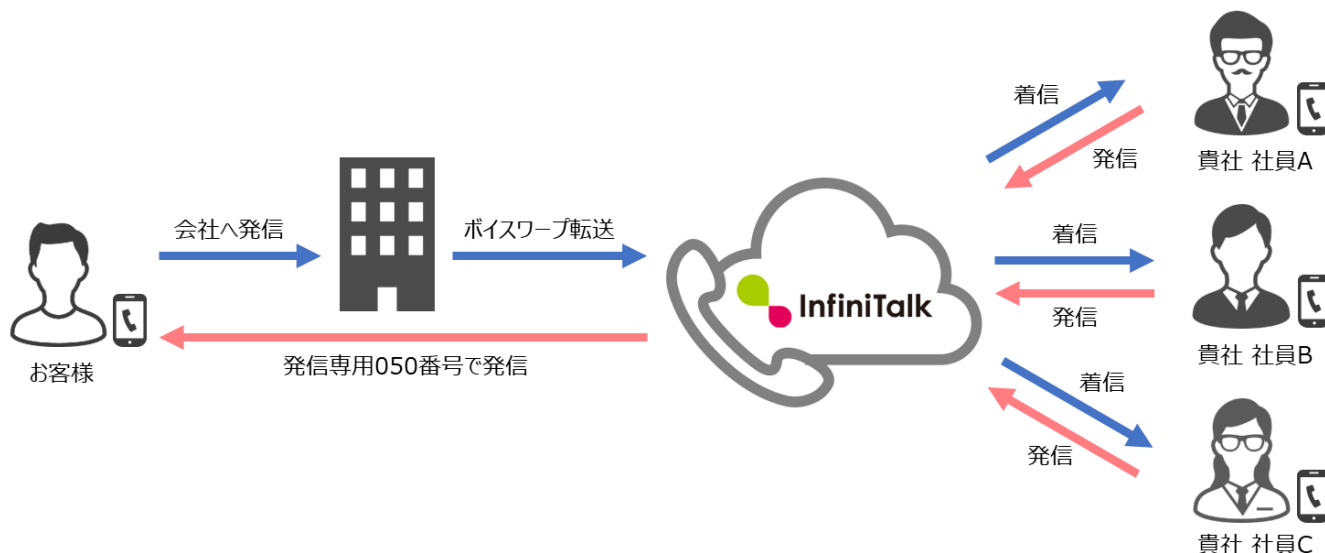
【企業様のお悩み・課題】

- ・ 在宅対応にすると代表電話転送が1名にしかできない → すべての電話を1人で対応は不可能(機会損失の恐れ)
- ・ 携帯番号からの着信だとお客様が警戒して電話に出てくれない → お客様と連絡がとれない(機会損失の恐れ)
- ・ 電話代行サービスを利用しないで自社で完結したい → スピーディーな対応ができない(機会損失の恐れ)
- ・ 電話番号のために社員を強制的に出勤させなければならない → 社員の不満やストレスの増加(離職の可能性)

◆ スマートフォンプラン 概要

スマートフォンさえあれば、本社や事務所に掛かってきたお客様からの電話を「InfiniTalk」へ転送することによって、場所を問わず、複数のメンバーが同時に着信を取ることができ、尚且つ発信時にも個人の携帯電話番号ではなく、050 番号を利用して発信することが可能です。

【スマートフォンプラン ご利用イメージ】



【スマートフォンプラン 詳細】

- ・ 「InfiniTalk」の基本機能を可能な限り削減し、導入しやすい価格帯を実現 ※1
- ・ 初期費用はスマートフォンのアプリインストール費用のみ(参考価格 680 円~/1 台 × 台数分)
- ・ 月額費用 24,000 円～(10 名同時利用のライセンスおよび 2 回線込み) ※2
- ・ 全通話録音機能搭載

※1 別途通話料金が発生いたします

※2 ライセンスおよび回線追加のオプションもございます

コールセンターの機能は必要なく、できるだけ安く、品質の良いクラウドサービスを探しているというご要望を多くいただいたため、新たなプランを作成し、お客様のニーズにお応えできるようにいたしました。

◆ 「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 ※3 や IVR ※4 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います。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います。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/>

※3 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。

※4 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。

◆ 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: JMS20201013

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