

【ウィズコロナ×DX 推進】

2020年10月16日
お問い合わせ番号: JMS20201016

クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」がSMS配信サービス「絶対リーチ!@SMS」と連携「SMS連携オプション」を10月16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)」とAI CROSS株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:原田典子、以下「AI CROSS」)が提供する法人向けSMS配信サービス「絶対リーチ!@SMS」と連携し、「InfiniTalk」のオプションサービスとして「SMS連携オプション」を10月16日(金)より提供を開始いたします。



「InfiniTalk」は、インターネット回線とPCさえあればコールセンターをスモールスタートでき、個別カスタマイズ対応や中規模向けのコールセンターに最適なオプションメニューを展開しております。操作性、視認性に優れたシンプルなユーザーインターフェース、お客様の事業規模の拡張に柔軟に対応できる拡張性、他社システムとの連携における親和性が高いことが特長です。

今回、「InfiniTalk」が新たに連携する「絶対リーチ!@SMS」は、携帯電話に付帯する「SMS(ショートメッセージサービス)」を手軽に送受信できる法人向けSMS配信サービスです。顧客への結びつきを強化するツールとして課題や目的に合わせて、あらゆる業界・業種、シーンでご利用いただいています。

パソコンの専用管理画面からメッセージを送信できることはもちろん、「紙DMの置き換え」や「決済代行」、さらにAPI連携を行うことで、利用しているシステムに「SMS送信機能を組み込む」ことも実現できます。

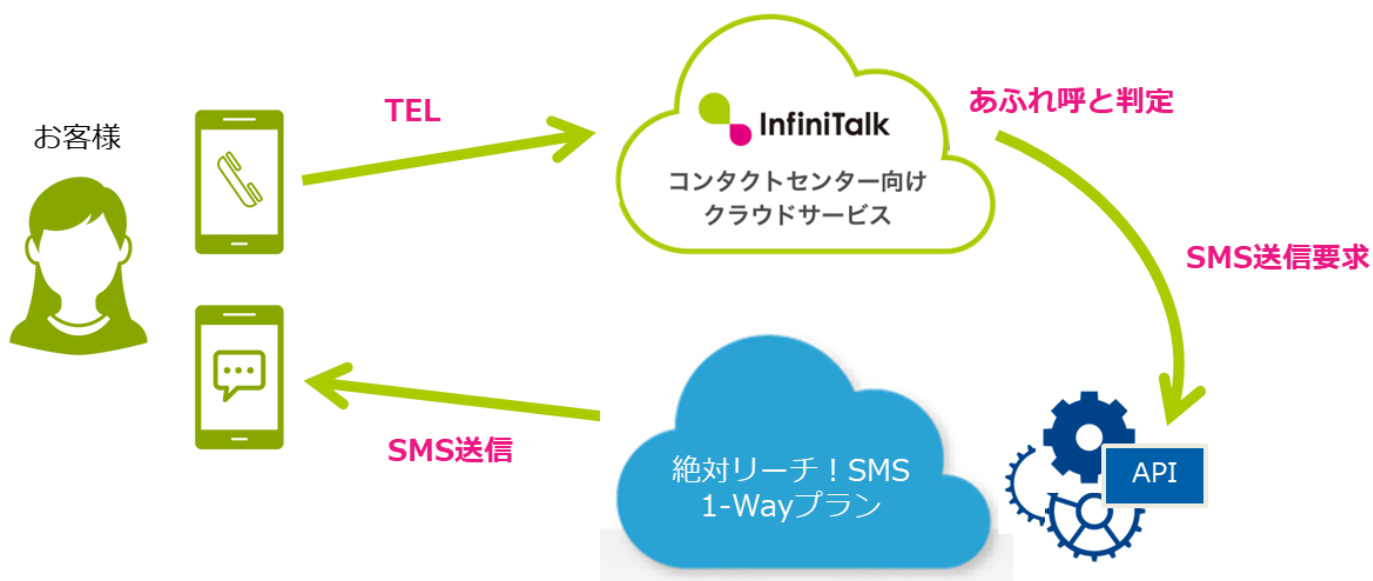
◆ システム連携内容

人手不足が深刻なコールセンター業界において、お客様からのお問い合わせを限られた人員で、いかに多く適切に対応できるかが課題になっておりますが、実際にはすべてのお問い合わせに対応はできておらず、呼損による機会損失が発生しております。

「InfiniTalk」と「絶対リーチ!@SMS 1-Wayプラン」のシステム連携により、お客様からの入電に対して応答ができない場合に、お客様のスマートフォンへSMSを自動送信することが可能になります。「応答できず申し訳ございません。のちほどスタッフからご連絡いたします」等、応答できなかったあふれ呼にテキストメッセージや参考URL情報を送ることができるようになり、お客様をつなぎとめ機会損失を防ぎます。更に「InfiniTalk」のIVR※1オプション機能を組み合わせることで、音声ガイダンスによるプッシュボタン操作後にSMSを自動送信することができます。これにより定型なお問い合わせ用件の対応を自動化、省力化することができ、業務効率の向上、業務のDX(デジタルトランスフォーメーション)化が図れます。

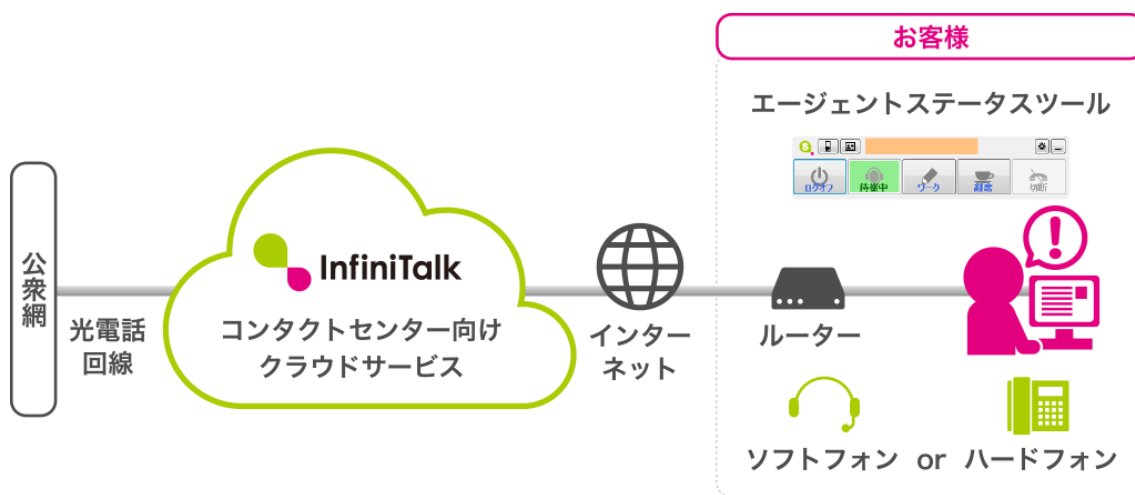
※1 IVRとは、「Interactive Voice Respons」の略称。顧客からの入電の際、予め用意された音声による案内や顧客の入電理由に応じた番号入力でのコミュニケーションへ対応の振り分けを行うシステムです。

◆ システム連携イメージ



◆ 「InfiniTalk(インフィニーク)」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 ※2 や IVR 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/>

※2 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。

◆ AI CROSS 株式会社 会社概要

社 名 : AI CROSS 株式会社
事業内容 : ビジネスコミュニケーションプラットフォーム事業、メッセージングサービス開発・運営等
設 立 : 2015 年 3 月
資 本 金 : 400 百万円
代 表 者 : 代表取締役社長 原田典子
本社所在地 : 東京都港区西新橋 3 丁目 16-11 愛宕イーストビル 13F
従 業 員 数 : 51 名(うち正社員 38 名) ※2020 年 9 月末時点
Web URL : <https://www.aicross.co.jp/>

◆ 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、各種デバッグ業務等
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: JMS20201016

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