

2020年12月16日

お問い合わせ番号: JMS20201216

コールセンターシステム「InfiniTalk」、オペレーターの稼働状況をリアルタイムで可視化する新機能を発表
2021年2月1日(金)より「シートマップ(座席表)機能」を提供開始

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、当社が提供するコールセンターシステム「InfiniTalk(インフィニトーク)」の新機能として在宅勤務にも対応したシートマップ(座席表)機能を2021年2月1日(金)より提供を開始いたします。

◆ シートマップ(座席表)機能概要

ウィズコロナ時代の勤務形態として、在宅勤務とオフィス勤務の併用を検討している企業が増え続けている中、コールセンターではオペレーターの勤務場所を問わずに、稼働状況をリアルタイムに確認できるシステムが必要とされています。

シートマップ(座席表)機能では、管理者がオフィス勤務のオペレーター、在宅勤務のオペレーターを同じオフィスにいるかのようにリアルタイムで稼働状況を把握することが可能になります。画面上の座席表にオペレーターを配置することで、オペレーターの作業状態を一目で確認できるとともに、業務毎の待ち呼(電話回線が込んでいるためにオペレーターが対応できず、お客様が待っている状態)数の確認も可能です。



管理者向けシートマップ機能イメージ



オペレーター向けアプリケーションイメージ

◆ InfiniTalk(インフィニトーク) サービス概要

InfiniTalk(インフィニトーク)とは、コールセンターの業務効率化を目指し、電話機能を中心に、音声テキスト化する技術を使った通話内容の検証、スマートフォンへのSMS送信など多種多様な機能を提供するサービスです。

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/>

◆ InfiniTalk(インフィニトーク) サービスの特徴

- 席数に応じた価格設定のため、少人数のコールセンターや、コールセンターの一部の業務だけでも導入可能です。
- 在宅でもオフィス勤務でも勤務形態を問わず利用することが可能です。
- 席の配置はマウスを使って簡単に変更可能。オペレーターの席が決まっていないコールセンターでも利用できます。
- 緊急時にオペレーターは挙手ボタンをクリック。管理者にシートマップ上で合図を送ることができます。

◆ ジェイएमエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

社 名：ジェイएम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

W e b U R L：<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:JMS20201216

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