

2021年4月27日

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)

コールセンターシステム「InfiniTalk」、2020年度顧客満足度調査を実施 ～更なる顧客満足度向上、機能とサポートの充実を目指す～

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)の完全子会社で、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 石田国広、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 (URL: <https://www.infinitalk.co.jp/>)」の利用者を対象に製品・サービスに関する「顧客満足度調査」を実施いたしました。

◆ 調査背景

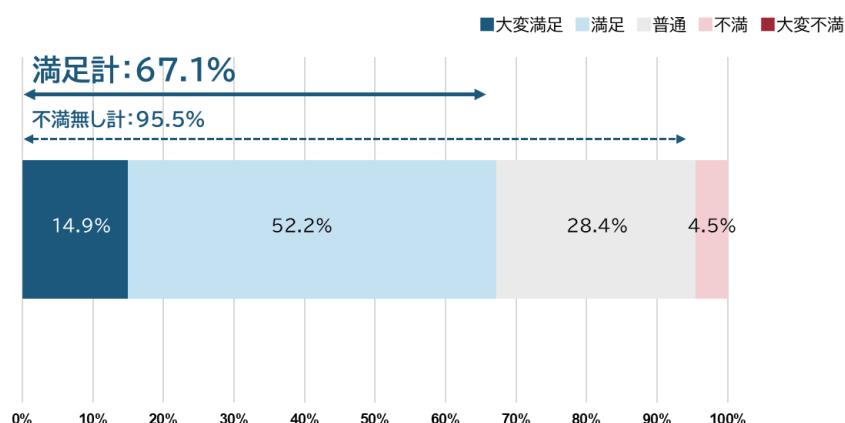
当社は、オンプレミスで培ってきたコールセンターに求められる機能を手軽に必要な時だけ利用可能にするクラウドPBXサービスを2014年から提供を開始し、これまでコールセンター事業者をはじめ、多くの顧客窓口業務を担う企業での導入を推進してまいりました。昨年にはコロナ禍の影響により在宅勤務、テレワークによる運用が一気に加速いたしました。クラウドPBXサービスの提供から6年が経過し、働き方の変化に伴い運用が多様化してきている中で、InfiniTalk利用者のニーズや要望にしっかりと応えられているのかを把握するべく、「顧客満足度調査」を実施いたしました。

◆ 調査結果サマリー

今回、InfiniTalk利用者67名の方からご回答をいただきました。回答者の内訳は、役員の方が6名、管理職/SVの方が31名、一般社員/オペレーターの方が19名、システム管理者の方が11名です。

InfiniTalkクラウドPBXサービスの総合満足度 (n=67)

満足度は67.1%、不満足度は4.5%となりました。全体の95.5%の方は、機能と価格、サポート対応のバランスに納得してご利用いただいております。

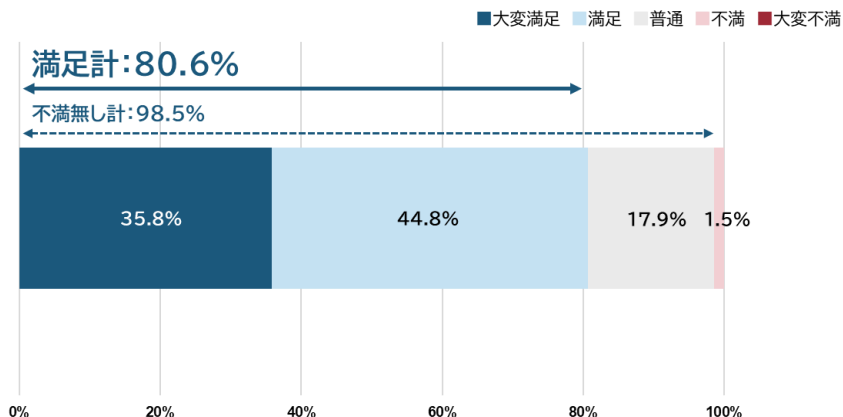


全体総括

好意的な意見を数多くいただいておりますが、一方で機能面でのさらなる改善要望、システム障害時における報告内容の明確化や再発防止策の徹底といったご不満の声もいただいております。今後の開発や運用の中で引き続き検討してまいります。この度の結果を真摯に受け止め、更なる顧客満足度の向上、機能とサポートの充実を目指してまいります。

通話録音機能についての満足度 (n=67)

「通話録音機能」は、80.6%と高い満足度になりました。一画面上で全通話履歴を簡単に検索、一通話ごとにリンクした通話録音データをすぐに再生して聴くことができる視認性、操作性をご評価いただいております。



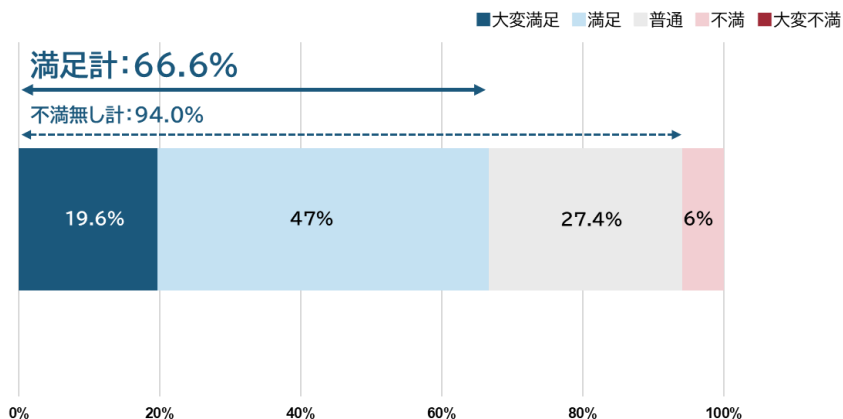
IVR 機能 ※1 のご満足度 (n=51)

「IVR 機能」は、66.6%の満足度になりました。誰もが見てもわかりやすいアイコンを GUI ※2 上で組み合わせ音声分岐フローを直観的に作成することができるのでその点を評価いただいております。満足度が伸びなかった点として、多彩な機能とテクニカルな設定を組み合わせられた複雑なフローをお客様自身で作成することが難しいと感じられているためではないかと考えております。

今後は動画マニュアルの充実、便利な使い方や他社の利用方法等、積極的な情報発信に努めてまいります。

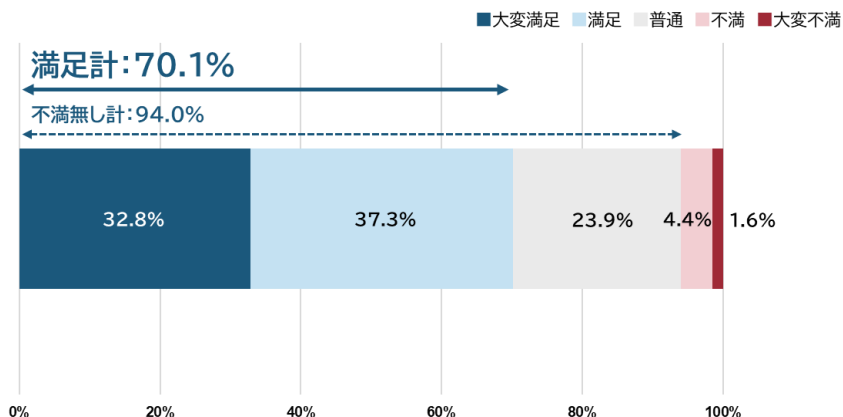
※1 IVR とは、「Interactive Voice Respons」の略称。顧客からの入電の際、予め用意された音声による案内や顧客の入電理由に応じた番号入力でコミュニケーターへ対応の振り分けを行うシステムです。

※2 GUI とは、グラフィカルユーザーインターフェースの略称。



サポートサービスの満足度 (n=67)

満足度は 70.1%、不満足度は 6.0%です。全体の 94.0%の方は、サポートの対応品質やレスポンスに納得してご使用いただいております。今後はチャットツール等の導入を検討し、サポートチャネルの拡充を図りたいと考えております。



◆ お客様からの声（一部抜粋）

【価格】

- ・ 製品サービスと価格のバランスがとれている

【機能】

- ・ 製品はシンプル、設定で色々なことに対応できる、音質もよい
- ・ 自社の顧客管理プログラムとの連携が容易、コールセンター業務に必要な基本的な機能が備わっているところ

【操作性/視認性】

- ・ 設定のしやすさ、画面の見やすさ、シンプルで初心者でも直ぐに対応できる

【運用】

- ・ ほぼ社内と同じ環境で在宅業務がこなせる、PC の使える環境であれば場所を選ばず利用できる
- ・ 固定回線と同じく安定して通話ができている点

【サポートサービス】

- ・ 良心的なサポート、お問い合わせに対するレスポンスの早さ、サポートが丁寧な点

◆ 調査概要

調査目的： InfiniTalk クラウド PBX サービスの機能やサポートについて更なる充実化を目的として実施

調査対象者： InfiniTalk クラウド PBX サービスをご利用中の企業担当者

回答者数： 67 名

調査手法： インターネット調査

調査時期： 2020 年 11 月 17 日(火)～2021 年 1 月 31 日(日)

◆ 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 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。

※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。

製品サービスページ：<https://www.infinitalk.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 BPO 事業本部 第 4 運営部
(インパクトホールディングス株式会社 完全子会社)
TEL:03-6386-0321 / E-mail:press@infinitalk.co.jp