

2021年7月15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)

最短 2 営業日で運用開始、「スピード立ち上げコールセンター」  
～年間 100 案件以上の運営実績、事業展開に合わせたスピード立ち上げ・運営を実現～

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、以下「インパクトHD」)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、最短 2 営業日でコールセンターの窓口設置・運用を開始する「スピード立ち上げコールセンター」(<https://impact-lp.com/speed-callcenter>)を開始いたします。

◆ 「スピード立ち上げコールセンター」 サービス概要

昨今の新型コロナウイルスの影響により、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発令され、イベントやキャンペーンを延期・中止せざるを得ない状況が発生しております。それに伴い、消費者へイベントやキャンペーン等の内容・日程・予約変更連絡、料金の払い戻し等、イレギュラーな対応も多数発生しております。

一方で、「コロナ禍で人員削減やオフィス縮小を余儀なくされており、すぐにコールセンターの体制を構築できない」「すぐにでも受付窓口を設けたいが、イレギュラー対応が初めてでどのように立ち上げたらよいか困っている」等のお悩みを持つ企業も多く、コロナ禍でのコールセンター立ち上げに関するご相談をいただくことが増えております。

このような背景から、即日でコールセンターの立ち上げを検討されている企業のニーズに応えるため、本サービスを開始いたしました。創業から 27 年間に渡り、培ってきたコールセンターの新規立ち上げノウハウを活かし、窓口運営に求められる FAQ やマニュアルをパターン化していることや、当社が独自開発した PBX ※1「InfiniTalk」を活用することで即日での電話番号取得が可能のため、最短 2 営業日で窓口設置・運用を開始いたします。



※1 PBXとは「Private Branch Exchange」の略称。企業等の組織で複数の電話機を使用する場合に、施設内で設置・運用される電話交換システムのことを指します。主な機能は、外部電話回線と接続して外線からの電話受発信呼をコントロールする、内線を利用して内線通話や外線通話の転送を行う等、音声通話に必要な根幹の役割を果たします。

<特徴>

**1. パッケージ化による早期立ち上げ**

窓口運営に求められる FAQ、マニュアルを複数パターン化することで、本来数週間以上を要するリードタイムを削減し、最短 2 営業日での窓口運営を実現します。

**2. 自社開発の PBX にて即日での電話番号取得**

コールセンター業務に必要な不可欠な PBX を自社開発にて保有しております。即日での電話番号払出しにも対応しております。

**3. 年間 100 案件以上の新規立ち上げノウハウ**

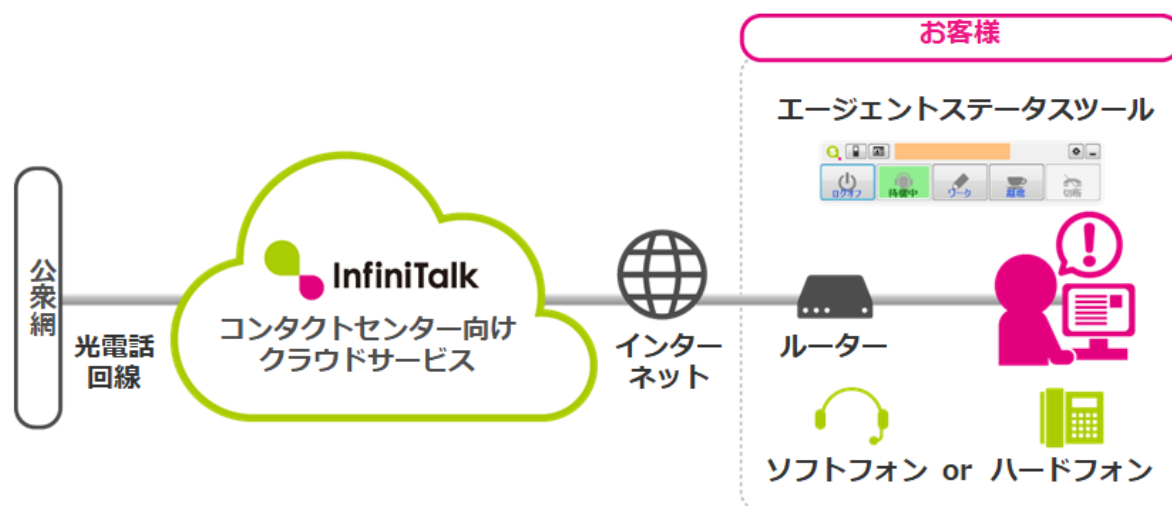
創業から 27 年間に渡り、様々な業種業態における BPO・コールセンターの運営代行を年間 100 案件以上立ち上げている実績があります。

今後も業界や業種、規模、地域を問わず、多様な企業の DX 推進、また本来の目的であるバックオフィス業務の効率化や生産性の向上に貢献してまいります。

◆ コールセンターシステム「InfiniTalk」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 ※3 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おります。400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。



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。

※3 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とは

1994年、フランステレコムが中心となり、日本マルチメディアサービス株式会社として創業。1997年、104電話番号案内サービスの開始を契機に、コールセンター事業へ参入。2004年、人材紹介・人材派遣事業へ参入。2010年、コールセンターシステムを開発・販売するインフィニトク株式会社を子会社化。2011年、名古屋・大阪・福岡で人材サービス事業を展開する株式会社サコーを子会社化。2012年、東京・大阪で人材サービス事業を展開する株式会社アネスト(現：ジェイネクスト株式会社)を子会社化。2014年にセガサミーホールディングスの完全子会社となり、2015年にゲームデバッグ事業を開始し、コンテンツサポート事業に進出。2016年、人材サービス事業を行うグループ会社を統合し、ジェイ・ネクスト株式会社を発足。2017年、日本マルチメディアサービス株式会社からジェイエムエス・ユナイテッド株式会社に社名を変更。2020年、インパクトHDの完全子会社となる。

【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 (インパクトホールディングス株式会社 完全子会社)

TEL: 03-6864-1700 / E-mail: [jmsu\\_inquiry@jms-united.co.jp](mailto:jmsu_inquiry@jms-united.co.jp)

コーポレートサイト URL: <https://www.jms-united.co.jp/>

「スピード立ち上げコールセンター」 サービスページ URL: <https://impact-lp.com/speed-callcenter>