

2024年2月16日
インパクトホールディングス株式会社

InfiniTalk が「ITreview Grid Award 2024 Winter」の CTI システム総合部門で最高位の「Leader」を受賞、
CTI システム総合部門では 6 期連続「Leader」獲得

インパクトホールディングス株式会社の連結子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツサポート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:東京都渋谷区、代表取締役社長 倉本雄太、以下「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)」は、アイティクラウド株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長兼 CEO:黒野 源太)が運営する IT 製品レビュープラットフォーム「ITreview(アイティレビュー)」において満足度・認知度ともに優れた製品であると評価され、「ITreview Grid Award 2024 Winter」の CTI システム総合部門にて最高位の「Leader」を受賞しました。今回の受賞で「InfiniTalk」は、6 期連続で「Leader」受賞となります。

◆ ITreview Grid Award とは

ITreview Grid Award は、BtoB 向け IT 製品 / SaaS のレビュープラットフォーム「ITreview(IT レビュー)」に投稿されたレビューによる満足度評価と市場の認知度をもとに四半期に一度ユーザーに支持された製品・クラウドサービスが表彰される場です。

2024 年 1 月に発表された「ITreview Grid Award 2024 Winter」では、ITreview に集まった約 12 万件のレビューをもとに、顧客満足度と認知度の双方が優れた製品を「Leader」として表彰、バッジが発行されています。ITreview の Leader は、既に多くの利用者から支持を得ている証であり、名誉ある称号とされております。



◆ 「ITreview Grid」CTI システム部門における「InfiniTalk」の位置づけ

ITreview では、集まったユーザーのレビューをもとに、顧客満足度や市場での製品認知度を把握できる独自の四象限マップ「ITreview Grid」を展開しています。

InfiniTalk は「ITreview Grid」の CTI システム部門で、CTI システムの中でも認知度と顧客満足度が高いと評されるリーダーポジションに位置づけられています。2024 年 1 月時点で、顧客満足度 3.8（5 段階評価・レビュー総数 16 件）の高評価をいただきました。

お客様よりご投稿いただいたレビューは、開発・SE 等の関連するチームへ連携し、さらなるお客様の満足度向上を目指してまいります。

◆ InfiniTalk のレビューを一部ご紹介

ユーザーA 様（職種：社内情報システム(企画・計画・調達)／業種：その他サービス／従業員規模：20-50 人未満）

Q. InfiniTalk の良いポイントは何ですか？

A. 機能やサポート対応は申し分なく対応してもらえます。

導入のしやすさやレポート作成なども簡単に出来、IT 専任者でなくとも対応可能です。

ユーザーB 様（職種：社内情報システム(CIO・マネージャ)／業種：病院／従業員規模：300-1000 人未満）

Q. どのような課題解決に貢献しましたか？どのようなメリットが得られましたか？

A. コールセンターとして導入前年度と比較し、2.6 倍の受電の計画があった。WEB での対応も平行して進めていたものの、本ソリューションを活用し、コールセンターの人員増はなしで、課題解決に至った。

ユーザーC 様（職種：その他一般職／業種：通信販売／従業員規模：100-300 人未満）

Q. 検討者へお勧めするポイントは何ですか？

A. InfiniTalk はサポートの品質が高く、皆様とても親切にスピーディな対応をしてくださいます。こんな機能が欲しい！

などユーザーの声もよく聞いてくださいます。はじめてコールセンターシステム、CTI を導入する企業さんにはおすすめです！

出展元：<https://www.itreview.jp/products/infinitalk/reviews#scroll>

◆ InfiniTalk の受賞カテゴリー

CTI システム：<https://www.itreview.jp/categories/cti>

コールセンターシステム：<https://www.itreview.jp/categories/call-center-system>

◆ InfiniTalk について

「InfiniTalk」は、コールセンター運営に必要な機能を搭載し、規模に応じた回線数の設定や機能追加ができる拡張性を備えているコールセンターシステムです。導入実績は 48 業種、400 社、10,000 席を超え、コールセンターやカスタマーセンターをはじめとした社内や取引先、お客様とのコミュニケーションを刷新するバックオフィス業務 DX（デジタルトランスフォーメーション）推進ツールとして、幅広い業界業種の課題解決に活用されています。



《コールセンター「InfiniTalk」の特徴》

操作性・視認性：PBX やコールセンターシステムの専門知識がなくても簡単に使える優れたユーザーインターフェース。

スケーラビリティ：コールセンター事業の規模拡張に柔軟に対応できる拡張性。

システム連携：CRM・SFA など顧客管理システムと電話機を有機的につなげ、対応品質を向上することができるシステム連携 API を実装。

リーズナブル：最小限のシステム規模でスタート。その後必要に応じてライセンスやオプション機能を追加することが可能。

グループ間連携：コールセンターの運営代行やオペレータ・スーパーバイザーの人材派遣・紹介も行っており、最適なソリューションを提供。

URL：<https://www.infinitalk.co.jp/>

◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

1994 年創業以来、104 電話番号案内サービスの開始を契機に、その後コールセンターをはじめとした BPO 事業、デバッグ事業、人材サービス事業、コールセンターシステムの開発・販売・保守など、多種多様なサービスを展開。2020 年にインパクトホールディングス株式会社のグループ傘下へ。

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 連結子会社）

代 表 者：代表取締役社長 倉本 雄太

設 立：2004 年 2 月

資 本 金：100 百万円

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 8F

事 業 内 容：

- ・ コールセンターやバックオフィス業務などの BPO 事業
- ・ コールセンターシステム「InfiniTalk」の開発・販売・保守
- ・ エンターテインメント・ゲーム領域におけるデバッグ事業、コンテンツ関連事業
- ・ 人材関連事業

コーポレートサイト：<https://www.jms-united.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 インフィニトーク本部

TEL：03-6386-0321 / E-mail：press@infinitalk.co.jp

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