

2019年7月16日

報道関係者各位

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社

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)」が
顧客管理ツール「Re:lation (リレーション)」と連携
～問い合わせ対応業務の対応漏れ・ミスを「ゼロ」に～

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)」を展開するジェイエムエス・ユナイテッド株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役: 秋庭孝俊)は、2019年7月16日より、株式会社インゲージ(本社:大阪府大阪市、代表取締役: 和田哲也)が提供する顧客管理ツール「Re:lation (リレーション)」と「InfiniTalk」のシステム連携を開始します。



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る「パブリッククラウド PBX サービス」、個別カスタマイズや中規模向けのコールセンターに最適な「プライベートクラウド PBX サービス」を展開しています。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「Re:lation」は、企業が行う問い合わせ対応業務において、対応漏れ・ミスを「ゼロ」にするクラウドサービスです。「対応済か否かを一目で判別」「二重対応をブロック」「送信事故を防止する」機能などを備え、対応ミスによる炎上や送信事故を未然に防ぎ企業ブランドを守ります。また LINE や Facebook メッセンジャーのように個々のメール相手とのやりとりを「タイムライン」で表示する機能などにより「ひとりひとりの顧客に向き合える」対応ツールとなっています。

■内容

InfiniTalk と「Re:lation」のシステム連携により、お客様からの受電時に「InfiniTalk」から「Re:lation」のタイムライン画面を呼び出し、過去のメール、Twitter、LINE や電話での問い合わせ履歴を簡単に閲覧できるようになりました。これにより、お問い合わせのお電話があった際に、メール等の過去のやりとりを参照しながら対応することできめ細やかな対応が可能になります。

■連携イメージ



InfiniTalk で受電時の Re:lation タイムライン画面呼び出し

【Re:lation（リレーション）について】

「Re:lation」は、使いやすいインターフェースで、メール、LINE、Twitter、チャット、電話対応の記録など、様々な形でのお問い合わせを一括管理し、オペレータ教育や集計・分析も行える、画期的な顧客対応ツールです。1,820社以上の企業が導入しています。

【InfiniTalk（インフィニトーク）について】

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。

【ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要】

設立:1994年6月16日

資本金:1億円

事業内容

1. コールセンター、バックオフィスなどの運営サービス
2. バックオフィス(BPO)の業務受託事業
3. 人材関連事業
4. 情報通信、コンテンツ関連事業
5. 各種デバッグ業務

6. コールセンター向けシステムの開発・販売・保守

許認可: プライバシーマーク、ISO27001 取得 (IS668237) 九段下事業所、電気通信事業者 (A-08-1812)、労働者派遣事業 (派 13-305646)、有料職業紹介事業 (13-ユ-306645)

※Asterisk は米国 Digium 社の登録商標または商標です。

※Re:lation はインゲージ社の登録商標または商標です。

本リリースに関するお問い合わせ先
ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 InfiniTalk 事業本部 大場
TEL:03-6386-0321/FAX:03-3556-6188/ E-mail:press@infinitalk.co.jp