

## 【ウィズコロナ×DX 推進】

2020年10月21日  
お問い合わせ番号: JMS20201021

クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」、約3万社の顧客基盤を持つインソース社と業務提携  
～テレワークの普及や業務のDX化を追い風に、販路拡大ならびにサービス向上を目指す～

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、講師派遣型研修、公開講座、ITサービス、eラーニング等の事業を展開する株式会社インソース(本社:東京都千代田区、代表取締役 執行役員社長:舟橋孝之、以下「インソース社」と、この度当社が展開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)」の販路拡大ならびにサービス向上を目的とした業務提携および販売パートナー契約を締結いたしました。



## ◆ 背景・目的

導入実績 300社を超える「InfiniTalk」は、新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけにテレワークが普及したことや、昨今のバックオフィス業務の効率化・変革を目的とした業務のDX推進等により受注件数が増加し、今後も「InfiniTalk」のニーズが高まることが予想されます。

このような状況下の中で、製造業、サービス業、情報通信・ITサービス業を中心とした民間企業26,649社、官公庁関連5,234社、計31,883社※1のお取引先社数の実績を誇るインソース社と業務提携することで、インソース社の顧客基盤に対して営業活動が可能になり、「InfiniTalk」の更なる販路開拓ならびにサービス向上を目指します。「InfiniTalk」は、コールセンターの顧客を多く保有するインソース社と親和性の高いサービスで、販売パートナーとして期待を寄せております。

一方インソース社は、25年以上続く大規模なコールセンターの運営、年間40案件超の新規案件立ち上げに参画する等、コールセンターやBPO業務代行・運用実績がある当社と連携することで、現在サービスの需要が高まっている「InfiniTalk」の販売が可能になる他、コールセンター・BPOのトータルソリューションが提供できる体制を構築できます。インソース社の顧客に対して、提供できるサービスの幅を広げることで、更なる顧客満足度向上を目指します。

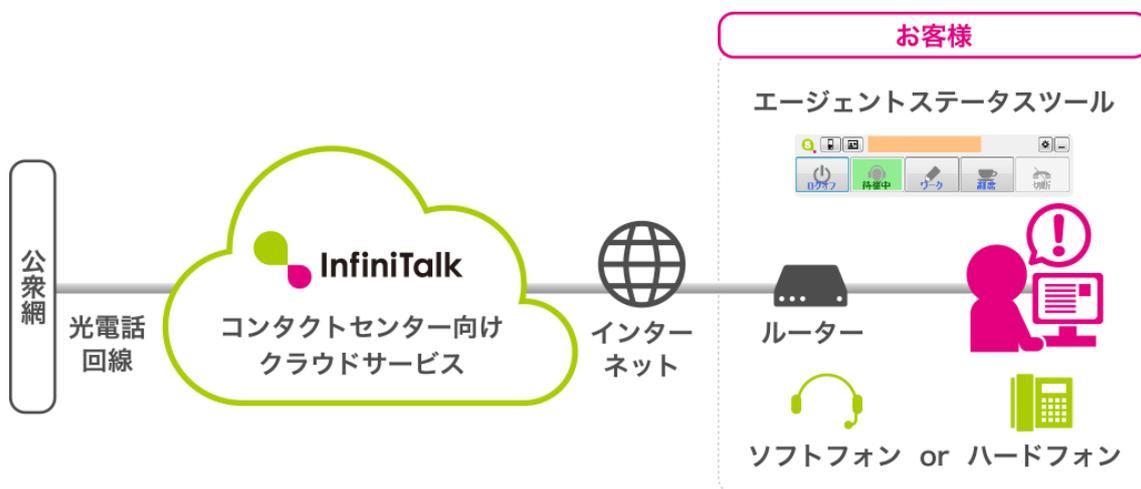
※1 2003年6月から2020年3月までにインソース社のサービスをご利用いただいたお取引先累計

## ◆ 今後の展開

当社は、「InfiniTalk」サービス資料・販促資料の提供、営業メンバーとの定期的なミーティング開催等を通じてインソース社を支援してまいります。インソース社は、研修やコンサルティングから顕在化した課題の中にシステムが必要と考えられる顧客に対して、導入実績が豊富で使いやすさに定評がある「InfiniTalk」を積極的に提供していく予定です。また、インソース社が提供する研修内で「InfiniTalk」をPRする他、当社との協業によるオンラインセミナー等を通じてInfiniTalk 事業を展開、初年度で20ユーザー程度の獲得を目指します。

## ◆ 「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 ※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います。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います。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。



クラウド型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。

## ◆ 株式会社インソース 会社概要

社 名：株式会社インソース

事 業 内 容：講師派遣型研修事業、公開講座事業

その他事業(IT サービス、eラーニング、映像制作、コンサルティング、人材派遣、人材紹介等)

設 立：2002年11月

資 本 金：800百万円

代 表 者：代表取締役 執行役員社長 舟橋孝之

本社所在地：東京都千代田区神田錦町1-19-1 神田橋パークビル 5階

従 業 員 数：476名(うち正社員 321名) ※2020年6月末時点

Web URL：<https://www.insource.co.jp/index.html>

◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

---

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 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、各種デバッグ業務等  
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  
Web URL : <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:JMS20201021

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