

2022年4月27日

インパクトホールディングス株式会社（東証グロス・証券コード:6067）

クラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk」が、 顧客情報と対応履歴を一元管理できる顧客管理機能を提供開始

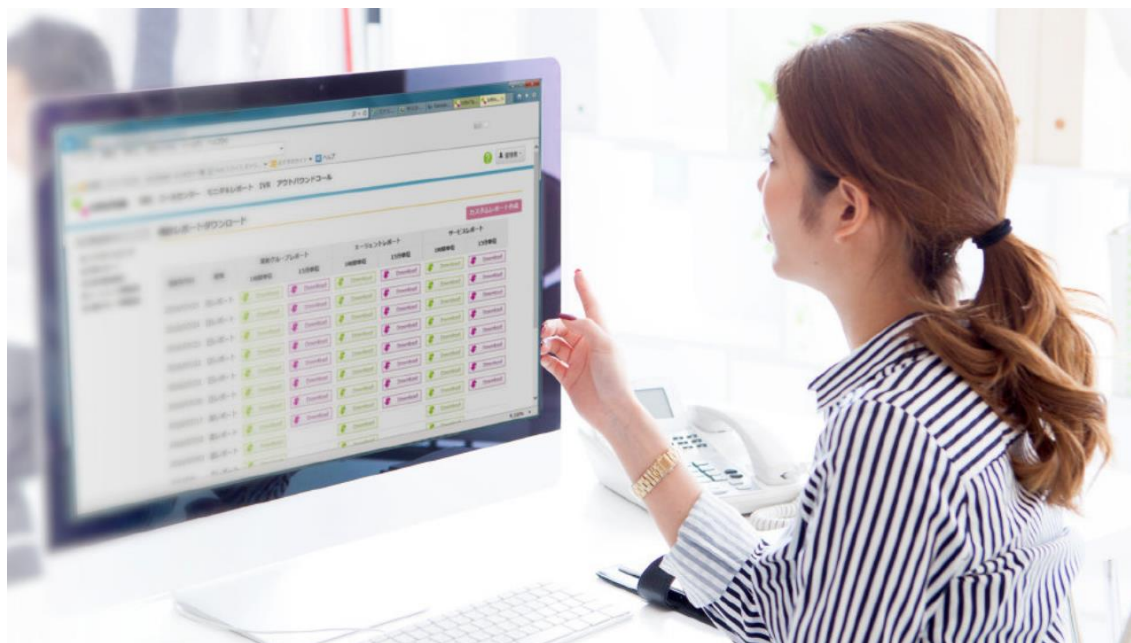
SDGs 販促を推進するインパクトホールディングス株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 福井康夫、東証グロス・証券コード：6067）の完全子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツサポート事業をはじめとした BPO 事業を展開するジェイエムエス・ユニテッド株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長 石田国広、以下「当社」）は、当社が提供するクラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk（インフィニトーク）」に新たな機能として、顧客情報と対応履歴を一元管理できる顧客管理機能（以下「CRM 機能」）の提供を開始いたしました。

◆ CRM 機能で広がる、更なる業務効率化

従来の「InfiniTalk」には CRM 機能を搭載しておらず、顧客管理が行えなかったため、ご要望があった企業には他社製の CRM システムと連携してご提供しておりました。導入企業が増えていく中で、「これからコールセンターを始めるにあたり、音声だけでなく顧客情報も管理できるシステムがほしい」、「システムのリプレースに合わせて表計算ソフトで行っている顧客管理を見直したい」など、今まで以上に CRM 機能に関するご相談・ご要望をいただくケースが増えてきました。

そこで今回 UI/UX をアップデートし、CRM 機能を新たに開発いたしました。「InfiniTalk」をご契約いただければ、追加費用なしで CRM 機能をご利用いただくことができます。顧客情報と対応履歴をシステム内で一元管理でき、管理・検索が今まで以上に容易になりました。

当社は、今後も更なる機能・サービス拡充を行い、顧客接点を強化したい企業の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）を推進してまいります。



◆ CRM 機能について

CRM 機能は、WEB 管理画面上で顧客情報や対応履歴を登録、閲覧することができる機能です。コールセンター運営に必要な電話と顧客管理機能を連携させることで、電話を取る前に「誰からかかってきたのか」を着信ポップアップ画面で確認することができ、これまでの対応履歴もワンクリックで表示可能です。

<着信ポップアップ時の画面イメージ>



・着信時、すでに登録している氏名、グループ名、メールアドレス、電話番号などがポップアップで表示されます。

<対応履歴画面イメージ>



- ・氏名をクリックすると、顧客情報ページを表示することができます。
- ・ページ内には、氏名、グループ名、メールアドレス、電話番号、住所に加え、過去の対応履歴も閲覧することが可能です。

◆ CRM 機能 提供価格

初期費用：無料 / 月額利用料：無料

※ InfiniTalk クラウドサービスをご契約のお客様にのみです。

※ 今後の機能追加などにより費用が変更になる場合がございます。

◆ 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 年に東証グロースに上場する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 完全子会社）

代 表 者：代表取締役社長 石田 国広

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/>