

コールセンターCRMシステム「カイゼンコール」に 新規コールセンター立ち上げや小規模窓口向け クラウドPBX「SimpleConnect」がセットになった新プラン登場！

業務用情報端末メーカーでありデジタルソリューション事業を展開するオーディーエス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：砂長 潔）は、企業価値・ブランドイメージを向上させるアフターサポートに特化したコールセンター向けCRMシステム「カイゼンコール」の新プランとして「カイゼンコールソリューションパッケージ」の提供を11月20日(月)より開始します。

なお、池袋サンシャインシティ文化会館ビルにて2023年11月9日(木)-10日(金)に開催される「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京」の出展ブースでも、デモ操作を体験いただけます。



本件ニュースリリースページ（本発表での使用画像データを含む）：<https://ods.co.jp/odsnewsrelease/news20231107.html>
サービス紹介ページ：<https://ods.co.jp/cs/kaizencall.html>

「カイゼンコールソリューションパッケージ」は、Cloopen株式会社（東京都千代田区、代表取締役：東山 正彦）が提供するクラウドPBX「SimpleConnect」をセットにしたもので、在宅勤務などオフィス以外の場所でもコールセンター業務を可能にしたシンプルで使いやすいクラウドPBX/CRMパッケージです。新規コールセンター立ち上げや小規模窓口のほか、最短10日ほどで提供可能なため臨時窓口などにも最適です。

最近では、企業における働き方が変化し、在宅勤務やテレワークをはじめとする多様なワークスタイルへの対応が求められています。ともにクラウド型の「カイゼンコール」と「SimpleConnect」を組み合わせることで、インターネット回線とPCがあればコールセンターを構築可能。従来のビジネスフォンでは対応できなかったオペレーターの在宅勤務を可能にし、柔軟な働き方に対応します。

■SimpleConnectについて

この度、カイゼンコールとセットになった「SimpleConnect」は、新たな設備導入や工事不要で導入可能なクラウド型コミュニケーションプラットフォーム/コールセンターシステムです。

CRMシステム導入・コールセンターサービスに関するお問い合わせ

■法人企業の方

オーディーエス株式会社 鳥取事業所 〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜243番地
Tel：050-3381-5115（平日9:30～17:00）
コミュニケーションサービス部：中村（Mail：call_service@ods.co.jp）
お問合せフォーム：<https://ods.co.jp/cs/contact.html>

■SimpleConnectとのセットによって利用できる機能

- ・スキルグループ別着信
- ・ACD (着信呼分配)
- ・コールキューイング (待ち呼)
- ・IVR (音声ナビ)
- ・時間外アナウンス
- ・通話録音
- ・顧客情報登録
- ・ナレッジベース
- ・アンケート
- ・品質検査
- ・リアルタイムモニタリング
- ・統計レポート
- ・プレディクティブ (自動発信)
- ・FMC

<p>スキルグループ別着信</p> <p>1名のオペレーターに複数業務の受電対応を任せる場合、入電窓口別にスキル付与が出来ます</p>	<p>ACD (着信呼分配)</p> <p>ルールに応じて着信呼を振り分けます</p>	<p>コールキューイング (待ち呼)</p> <p>只有オペレーターを呼び出しております。少々お待ちください。</p> <p>応答可能なオペレーターがない場合、ガイダンスを流し待ち呼へ</p>
<p>IVR (音声ナビ)</p> <p>サービスに関するお問い合わせは「番号」を選択するお問い合わせは「番号」を押してください。</p> <p>発信の目的に応じた発信先を、音声とボタン操作で振り分けることが可能です</p>	<p>時間外アナウンス</p> <p>本日の営業は終了しました。大変申し訳ありませんが、平日の営業から引き続きご連絡をお願いします。お問い合わせください。</p> <p>時間外のアナウンスをお客様ご自身で設定でき、突発的な際には、非常に便利です</p>	<p>通話録音</p> <p>通話を録音し、WEB管理画面からPC上で再生・ダウンロードが可能です</p>
<p>顧客情報登録</p> <p>顧客情報は、「新規作成」or「一括導入」することができ、重複の削除も可能です</p>	<p>ナレッジベース</p> <p>FAQをあらかじめ作成、登録し、オペレーターの皆さんの対応時に使用して頂けます</p>	<p>アンケート</p> <p>ヒアリング項目をYes、Noスク립トで作成し、オペレーターにリストごと割り当てられます</p>
<p>品質検査(QC)</p> <p>業務ごとに決められたチェック項目をテンプレートで作成し、該当業務の録音データを検索、確認、点数付けし、データとして蓄積するところまでひとつの画面で完結できます</p>	<p>リアルタイムモニタリング</p> <p>お客様とオペレーターの通話をSV/管理者がリアルタイムでステータスを確認でき、強制割り込みやログインのチェックアウトも可能です</p>	<p>統計レポート</p> <p>発信別・着信別・スキルグループ別・エージェント別にレポート集計が可能です</p>
<p>プレディクティブ (自動発信)</p> <p>コールシステムが同時に複数のお客様へ架電し、繋がったお客様から順番にオペレーターへ自動で割振る機能である。</p>	<p>FMC Fixed and Mobile Convergence</p> <p>SIPソフトフォンアプリ「Zoiper」を利用し、外出先でも03発信・内線電話が可能。</p>	

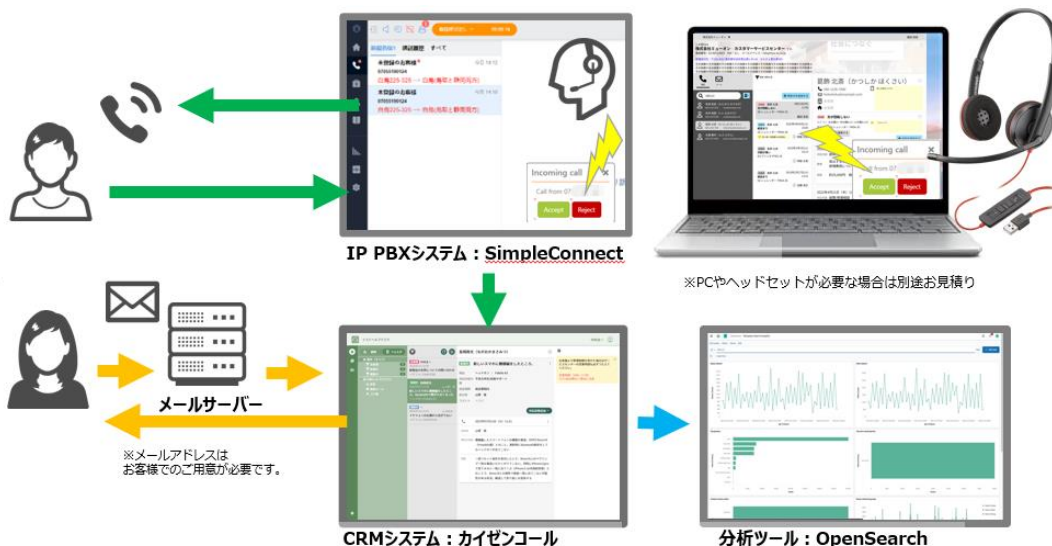
<新プラン>

■カイゼンコールソリューションパッケージ (CRMシステム+クラウドPBX「SimpleConnect」)

新規コールセンター立ち上げや小規模臨時窓口などにおすすめ。最短10日程度でご提供可能です。

※ヘッドセットやPCなどは含まれておりません。当社にて用意 (有料/別途見積) することも可能です。

※ご利用には、「カイゼンコール」「SimpleConnect」それぞれとの契約が必要です。



【コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京について】

展示会 : コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2023 in 東京 (第24回)
 URL : <https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>
 開催日時 : 2023年11月9日 (木)・10日 (金) 10:00~17:30
 会場 : サンシャインシティ 文化会館ビル (〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-1-1)
 出展ブース : **2N-6** (2F Dホール)
 出展内容 : コールセンター向けCRMシステム「カイゼンコール」
 来場登録 : https://crm.callcenter-japan.com/cct/form/visitor_regist.php



開催24回を迎えるこのイベントは、カスタマーエクスペリエンス向上、顧客ロイヤルティ向上などの『戦略』策定と、コンタクトセンター運営の効率化、コミュニケーション品質の向上といった『戦術』の実践に貢献するすべてのITソリューション&サービスが集結するビジネスイベントです。チャットボット、RPAなどの自動化ツールから、オムニチャネル対応を実現するコンタクトセンター基盤システムまで、「クラウド&AI時代」を勝ち抜くためのITソリューションのデモンストレーションが体験できる展示会です。

本件に関するお問い合わせ

■報道機関の方 **オーディーエス株式会社** 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町2-5
 Tel : 03-6804-6415 (平日10:00~17:00) Web : <https://ods.co.jp>
 営業企画部 : 原田・福澤 (Mail : ods_marketing@ods.co.jp)
 総合お問合せフォーム : <https://biz.ods.co.jp/contact.php>

※「カイゼンコール」は、オーディーエス株式会社の商標です。
 ※記載されている会社名、製品名、サービス名は各社の商標または登録商標です。

オーディーエス株式会社

本社所在地 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町2-5 東京神田須田町ビル8階
 鳥取事業所 〒682-0925 鳥取県倉吉市秋喜243番地
 資本金 1億円 (2022年9月時点)
 設立年月日 2022年9月1日
 代表者 代表取締役社長 砂長 潔
 事業領域 ソリューション事業 (業務用・施設用途向けハードウェア事業)
 コミュニケーションサービス事業 (企業様向けアウトソーシング事業)

企業WEB

<https://ods.co.jp>

当社は、業務用タブレットPCメーカーの「ODS株式会社」とPC製品・AV製品の修理全般、コールセンターを核にしたサポートを行う「ODSコミュニケーションサービス株式会社」の2つの会社の事業を吸収し、2022年に新生「オーディーエス株式会社」として誕生いたしました。それぞれ国内のメジャーなPCメーカーと音響機器メーカーが前身であり、長らく蓄積してきた、もの作りのノウハウと徹底した顧客志向が財産であると捉えています。各企業様との出会いとお付き合いを最重要視しており、お取引先様の「業務の効率化」や「お客様満足度の向上」への貢献を通じて、「企業価値向上」や「ブランドイメージの向上」、「次の時代を見据えた新たなValue」を提供してまいります。