

2017年4月11日
株式会社コムデザイン

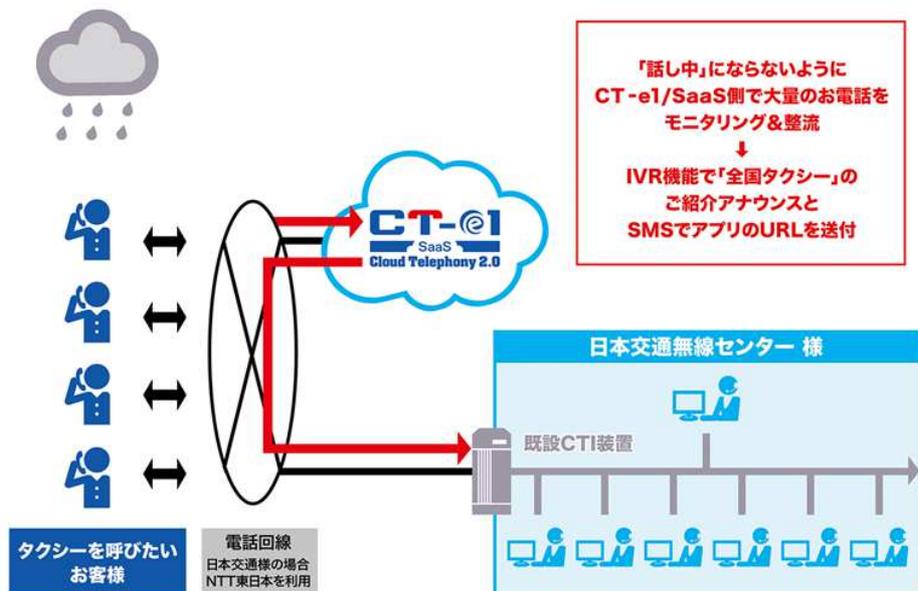
CT-e1/SaaS「脱・話中ソリューション」が
日本交通株式会社様無線センターでご採用。
4月より外部販売開始

株式会社コムデザイン（東京都千代田区麹町、代表取締役社長：寺尾憲二）は、自社開発・ご提供中のコールセンター向けクラウド型 CTI※サービス CT-e1/SaaS（シーティーイーワン/サス）のカスタマイズ（特殊用途向け）ソリューションである「脱・話中ソリューション」*1が、2016年11月より、都内最大手のタクシー会社である日本交通株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：知識賢治、以下日本交通）様で採用されました。突然の雷雨・降雪時に集中するお客様からのタクシー呼出し電話を「話し中」にならないように、電話をクラウド側でコントロールします。日本交通様におかれましては、年末年始の配車数を大幅にアップさせた実績を出しています。

弊社は「脱・話中ソリューション」を全国のタクシー会社様や、電話が集中する企業様のコールセンター部門へ販売開始致します。

*1: お客様からのお電話を話し中にしない＝話中を脱する：「脱・話中ソリューション」と名付けました。

CT-e1/SaaS「脱・話中ソリューション」



「脱・話中ソリューション」は、上図のようにお客様の電話の流れを、無線センターの電話システムへつなげる前に、一旦弊社クラウド側 CTI システムにつなぎます。

大量なお客様の電話をクラウド側でコントロール（電話の呼量を無線センターの管理者が確認しながら、自動アナウンス等のご案内をどれくらいの頻度で流すかどうか？などを実施）してから、無線センターの電話システムへ連携させる仕組みです。これを行うことにより、お客様の電話がどんなに集中しても「話し中」とならず、適切なお案内をアナウンスすることにより、お客様のイライラ感を軽減し、無線センター様への連続の折返し電話を少なくすることにより、無線センターへの電話を集中させないように（整流）します。

日本交通様では、お客様へ「全国タクシー」アプリのご案内をすることにより、アプリ経由の受注につなげ、日本交通様の配車数を伸ばす結果となります。

今回の「脱・話中ソリューション」のご提案ポイントは、

① アドオン導入可能：

すでにご導入済の電話システム(通常 CTI)を入れ替えること無く、手前に追加することで簡単にご導入頂けます。

② ご採用コストは低価格、短時間で導入可能：

ご採用コストは低価格： 初期費用 30 万円～、低額の月額サービス料でご導入可能です。

③ クラウド状態モニターと自動アナウンス：

クラウド状態モニター：コールセンターの管理者が、クラウド側のモニター用コンソール（CT-e1 Suite「状態モニター」）を確認することにより、リアルタイムの電話の呼量の動きを把握し、事前に適切な自動アナウンスを流すなどのアクションを取ることができます。

クラウド型 CTI システムだからできる機能となります。

「脱・話中ソリューション」は、本年 4 月より販売開始致します。

全国のタクシー会社様や、お客様からの電話が集中する企業様のコールセンター部門へご提案を開始致します。

【日本交通株式会社様エンドースメント】

当社は「選ばれるタクシー会社」を目指して無線配車を強化しておりますが、『繋がらない』時間帯があることが課題でした。株式会社コムデザイン様の「脱・話中ソリューション」の導入により、話中は激減し、配車数を大幅に伸ばすことができました。2017 年 2 月には初めて東京特別区・武三地区タクシー無線の配車実績で首位に立つことができました。

日本交通株式会社
無線センター長 濱 暢宏

【株式会社コムデザインについて】

社名：株式会社コムデザイン

代表者：代表取締役社長 寺尾憲二

資本金：1500万円

設立：2000年1月1日

本社：〒102-0083

東京都千代田区麹町 2-3-3 FDC 麹町ビル 8F

URL：<https://comdesign.co.jp>

脱・話中ソリューション特集ページ：<https://comdesign.co.jp/lp/ex-busy/>

株式会社コムデザインは、前身となる会社で1997年に日本初のITSP (Internet Telephony Service Provider) の立ち上げを行い、20年間 Telephony 技術を一貫してご提供しているベンチャー企業。2001年にVoIP対応 UnPBX CT-e1 販売開始、2008年よりクラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」を発表、運用開始。現在400社超、8,000席を超えるお客様での採用実績がある。

※『CTI』：Computer Telephony Integration の略。コンピュータ上で電話の応答や転送などを自在に行う事ができるシステムです。

弊社はCTIを自社独自アーキテクチャにより開発し、クラウド型CTIサービス「CT-e1/SaaS」としてご提供しています。

*本ニュースリリースに記載されている社名及び製品名等は、コムデザインの商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

株式会社コムデザイン 営業部

MAIL: sales@comdesign.co.jp

TEL: 050-5808-5500