



2011年10月6日

報道関係各位

TIS 株式会社  
株式会社インテック

## 「Call クレヨン」を楽天トラベルが ANA 楽パックに導入 —楽天トラベルコールセンターでの提供範囲を拡充—

IT ホールディングスグループの TIS 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:桑野 徹、以下 TIS)と株式会社インテック(本社:富山県富山市、代表取締役社長:金岡 克己、以下インテック)が提供する Web・電話連動型 顧客接点強化ソリューション「Call クレヨン<sup>®</sup>」が、9月28日より楽天トラベルの ANA 楽パック<sup>\*</sup>に導入されたことを発表します。

昨年度、楽天トラベルは、ユーザーが楽天トラベル宿泊予約のモバイルサイトから電話で宿泊予約をする際、閲覧しているモバイルサイトの情報を自動採取しコールセンターのオペレーターに伝送できる仕組みを「Call クレヨン」の導入により構築しました。これにより、ユーザーは、オペレーターに改めて閲覧しているページの情報を伝える必要がなくなり、スムーズに予約することが可能になりました。楽天トラベルは「Call クレヨン」により、宿泊予約サイトの顧客利便性およびコールセンターの効率向上を図れ、ユーザビリティの高いサービス提供を実現することができました。

楽天トラベルは、宿泊予約での成果を評価し、他サービスにも導入することにより一層のサービス利便性向上が期待できると判断し、今回の ANA 楽パックへの導入を決定しました。

TIS とインテックは、今後も Web を積極的に活用してエンドユーザーに高い付加価値サービスを提供している企業を中心に「Call クレヨン」を提案していきます。

※ ANA 楽パックは、全日本空輸の航空券と宿泊やレンタカーを楽天トラベルの Web から一括して予約可能なサービスです。

### Call クレヨンとは

「Call クレヨン」は、“PhoneCookie<sup>®</sup>”という独自技術(特許出願中)により、Web と電話から得られるそれぞれの「閲覧中 Web の URL」「パラメータ」「発信時刻」「通話時間」などトランザクション情報を効果的に結びつけ、その結びつけられた情報を活用することで新しいビジネス価値を創造するサービスです。「Call クレヨン」を利用することで、企業はマーケティング情報の収集や顧客サービスの向上、顧客接点オペレーションの効率化、新規ビジネスの開発など様々な用途に電話と Web のトランザクション情報を活用することが可能となり、顧客接点領域におけるビジネスの可能性を拡げることができます。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

### 【本件に関する報道関係からのお問い合わせ先】

TIS 株式会社 企画本部

企画部 浄土寺/畠山

TEL:03-5402-2133 FAX:03-5402-2433 e-mail: info@tis.co.jp

株式会社インテック

秘書・広報室 五十嵐

TEL:076-444-8008 FAX:076-444-1161 e-mail: press@intec.co.jp

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

TIS 株式会社

アドバンスソリューション事業部 クラウドテレフォニー推進室 岡部／阪本

TEL:03-5402-2183      FAX:03-5402-2483      E-mail: call@tis.co.jp

株式会社インテック

ネットワーク&アウトソーシング事業本部 ネットワークソリューション部 山田

TEL:045-451-7473      FAX:045-451-2380      E-mail: net\_pf@intec.co.jp