



報道関係各位

2010年7月26日
ITホールディングス株式会社
TIS株式会社
株式会社インテック

ITHD グループ『クラウドテレフォニー』事業の第1弾サービス SaaS型着信管理サービス「Callノート」を発表

－ 電話の着信履歴で広告反応が見える化 －

ITホールディングスグループ（以下ITHDグループ）のTIS株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：藤宮 宏章、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）は、ITHDグループが推進する『クラウドテレフォニー』事業^{*1}の第1弾サービスとしてSaaS型着信管理サービス「Callノート」を2010年8月2日より共同で提供開始することを発表します。

ITHDグループでは、新規事業として、電話機・電話網の「音声」とWebの統合による高度な音声コミュニケーションをクラウドサービスとして提供する『クラウドテレフォニー』事業を展開しています。

今回、発表するSaaS型着信管理サービス「Callノート」は、コールセンターなどにかかってきたお客様の電話に対し、その着信電話番号からどの媒体をみて電話をかけたかを瞬時に確認できる仕組みをSaaSで提供するものです。このサービスを活用することで、コールセンターはお客様に合わせたきめ細やかな対応が可能となります。また着信ログにより、情報掲載において有効な媒体を検証できるなど、顧客対応やマーケティングに活用できるサービスです。

「Callノート」のシステムでは、ベーシックな電話転送機能をスケーラブルかつ安定的に提供するための電話基盤を備えています。「Callノート」のユーザ企業は、この電話基盤により同時に1000回線以上の大規模な電話利用が可能になります。また、即時利用可能な仮想電話番号をリアルタイムに作成できるため、ユーザ企業は利用したい量の電話番号を瞬時に取得することが可能です。さらに、「Callノート」の一連の機能は、簡易なAPI^{*2}で提供しているため、ユーザ企業は自社の業務システムとのシームレスな連携が可能となります。

今後、提供する『クラウドテレフォニー』の新たなサービスでは、この「Callノート」の電話基盤を活用していく予定です。

本サービスはすでに株式会社リクルートが運営するグルメサイト【ホットペッパー FooMoo】(<http://www.hotpepper.jp/>)にて採用されています。

■「Call ノート」の機能

「Call ノート」は、サービスや商品のキャンペーン、問い合わせなどで利用する電話番号を WEB サイトや紙媒体など、媒体ごとに個別設定することで、お客様がどの媒体の情報から電話をかけてきたのかを把握することができ、その着信情報からお客様ごとの電話対応を可能にする SaaS 型着信管理サービスです。電話番号ごとの着信履歴も管理できるため、どの媒体の掲載情報を通してお客様が電話をかけてきたのかを分析し、効果測定やマーケティングなどにも活用することができます。

(主な機能)

1) 仮想電話番号の作成と転送機能

電話番号を載せたい WEB サイトや紙媒体ごとの仮想電話番号の作成と、電話着信時に指定番号への転送を行います。

2) 音声ガイダンス機能

仮想電話番号を掲載する媒体ごとに、電話対応者向け音声ガイダンスを任意で設定することができます。これにより、コールセンターなどの電話対応者は、電話応対前に音声ガイダンスを通して、お客様がどの媒体をみて問い合わせしてきたかを瞬時に把握することができ、お客様にあった対応をすることが可能となります。

3) レポート機能

電話番号ごとの着信履歴を蓄積できるため、着信履歴を分析し、レポートとして確認することが可能です。この機能により、どの電話番号からの着信が多かったかなどが把握でき、販促などに有効な媒体の分析やその効果測定、さらにはマーケティングなどにも活用することができます。

4) 外部システム連携

仮想電話番号の新規発行、転送先電話番号の登録・変更、番号転送の一時停止からレポートファイルのダウンロードまで一連の機能を簡易な API で提供しているため、これらの機能をお客様の業務システムに組み込むことを容易に実現します。

■利用料金

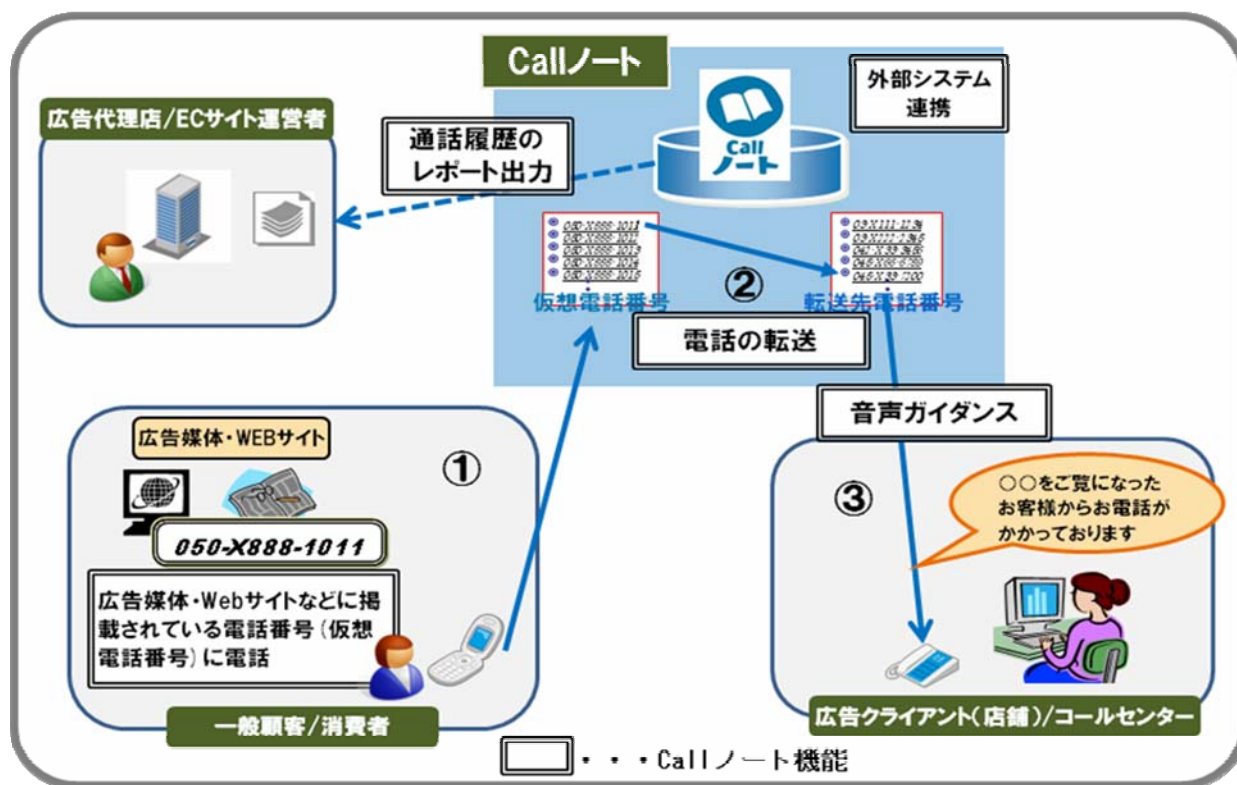
初期契約料： 300,000 円

月額基本料： 100,000 円～

通話料： 10 円/3 分（通話先が固定電話の場合）

その他、仮想電話番号発行手数料、仮想電話番号管理費用（月額）等が必要となります。

<「Call ノート」の利用イメージ図>



■ 今後について

TIS とインテックは、WEB や電話を活用してサービスを提供している企業や、コールセンターなど電話を通してお客様対応を行っている企業などをターゲットに、本サービスを展開し、3 年間で 10 億円の売り上げを目指します。

また、ITHD グループでは、「Call ノート」に続く『クラウドテレフォニー』の新たなサービスとして、「Call ノート」と連動するソリューションの開発も進めており、本年中にはサービスを提供開始する予定です。

今後も ITHD グループは、次世代コミュニケーション『クラウドテレフォニー』の新たなサービス開発を推進し、企業のテレフォニー環境を支援するクラウドサービスを提供していきます。

※1 『クラウドテレフォニー』について

『クラウドテレフォニー』とは、音声コミュニケーションをはじめとするテレフォニー技術を WEB システムに組込むことにより、WEB に新たな付加価値を提供するクラウドサービス群およびプラットフォームの総称です。『クラウドテレフォニー』では、ビジネスアプリケーションから電話機能を使えるサービスや、プラットフォーム上に搭載しているテレフォニー機能の API※2 提供サービスなど、クラウドコンピューティングのための SaaS や PaaS を提供します。

※2 API (Application Program Interface)

API とは、アプリケーション開発をする際に既にあるソフトウェア機能を再利用するためのプログラム群の入り口です。API の活用によりシステム開発を簡素化することが可能となります。

※ 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。

【本件に関するお客様からのお問い合わせ先】

<クラウドテレフォニーについて>

IT ホールディングス株式会社 事業推進本部事業企画部 黛／砂山
TEL : 03-6738-8081 FAX : 03-3503-2552

<Call ノートについて>

TIS 株式会社 サービス&コミュニケーション事業部 サービス&コミュニケーション営業部
TEL : 03- 5402-2086 FAX : 03- 5402 -2386 E-mail : call@mbgx.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 N&O 事業推進部 山田
TEL : 045-451-2398 FAX : 045-451-2387 E-mail : net_info@intec.co.jp

【本件に関する報道関係からのお問い合わせ先】

IT ホールディングス株式会社 管理本部グループ広報部 橋田
TEL : 03-6738-7557 FAX : 03-3503-2551 E-mail : pr_info@itholdings.co.jp