

クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」、 顧客接点クラウド「カイクラ」との機能連携を開始

～クラウド PBX と CTI のソリューション・パッケージで小規模コールセンターの DX を促進～

トビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）が提供する、クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」は、2021 年 4 月 21 日より、株式会社シンカ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：江尻高宏、以下「シンカ」）が提供する顧客接点クラウド「カイクラ」との連携機能を提供開始いたします。

「トビラフォン Cloud」と「カイクラ」連携で情報共有を円滑化

「トビラフォン Cloud」と「カイクラ」の機能連携により、小規模コールセンターの DX を更に促進させ、業務効率化へとつながるソリューション・パッケージとなりました。



「カイクラ」は、コールセンターで既存顧客からのインバウンドコール対応に力を発揮するシステムです。しかし、コロナ禍において、既存顧客に対して非対面で「攻めの営業」を行えるアウトバウンドコールの強化ニーズが高まっているとのことです。

そこで、アウトバウンドコール強化策として、クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」が連携されました。

本連携により、「トビラフォン Cloud」で行った発着信の情報は「カイクラ」に連携されます。分散しがちなコールセンターとセールス担当の発着信情報が一元管理され、情報の偏りや共有漏れを防ぎます。また、「トビラフォン Cloud」の独自機能である迷惑電話データベース・事業者名称データベースも、「カイクラ」と連携。業務に関係のない電話対応の削減や、電話帳未登録番号の名称を

表示でき、業務効率が向上します。

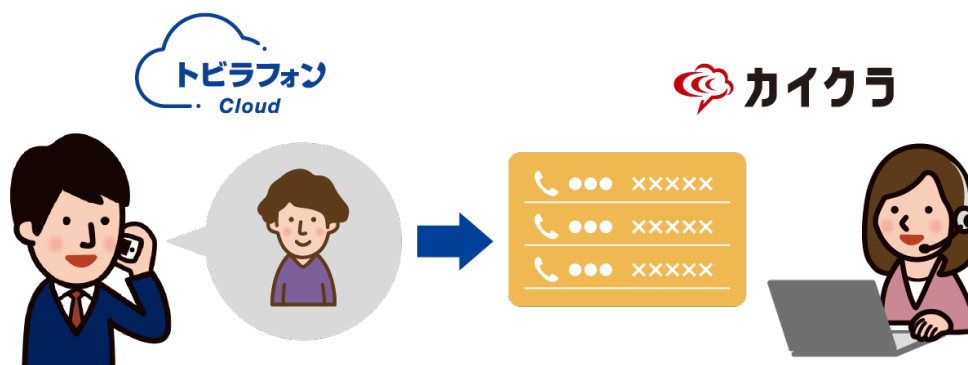
本パッケージにより、自動車ディーラー、士業、不動産業界など、既存顧客との電話が多い業界の小規模コールセンター業務に貢献できると考えております。

追加された新機能について

今回の「トビラフォン Cloud」のアップデート（バージョン 1.3.0）以降、「トビラフォン Cloud」と「カイクラ」の連携設定を行うことにより、以下の機能が利用できます。

■発着信履歴の表示連携

「トビラフォン Cloud」で外線通話を行うと、「カイクラ」の会話履歴に発着信情報が表示されます。「トビラフォン Cloud」で行った発着信の日時、回数、自番号の名称、通話時間、顧客情報（「トビラフォン Cloud」の共有電話帳または事業者番号データベースにマッチした事業者名称）などが確認できます。



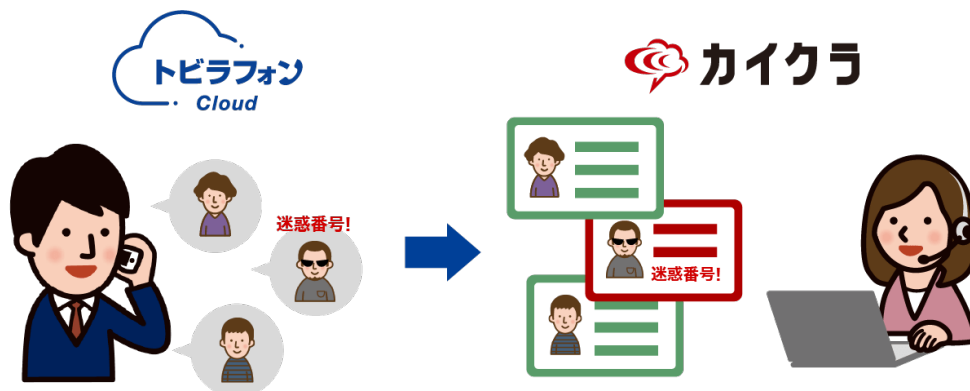
■通話録音連携

「カイクラ」の会話履歴から、該当する「トビラフォン Cloud」の通話履歴に遷移し、通話録音を確認することができます。



■顧客情報連携

「カイクラ」で顧客情報の詳細を確認すると、「トビラフォン Cloud」の迷惑番号リスト、発信規制リスト、着信拒否リストのいずれに該当するかを確認できます。



(参考)

クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」とは



「トビラフォン Cloud」は、クラウド PBX を利用した設備投資不要のクラウド型ビジネスフォンサービスです。スマートフォンに「トビラフォン Cloud」アプリを入れるだけで、外線・内線・転送・グループ着信など、ビジネスフォンに必要な機能が利用できます。個人のスマートフォンにアプリを入れれば、1 台のスマートフォンで、電話番号や通話料を私用と社用で簡単に使い分けられます。

取引先情報、発着信履歴、通話録音データなどはクラウド上に保存され、テレワーク中でも管理画面から確認できます。会社の情報を見える化し一括管理することで、業務改善・効率化に貢献します。また、営業電話を含む迷惑電話番号約 3 万件をデータベース化しブロックする「迷惑電話フィルタ機能」や、約 537 万件の事業者番号データベースにマッチした名称を発着信時に表示する「事業者名称表示機能」など、トビラシステムズが蓄積したビッグデータを用いた独自の機能を搭載しています。

2021 年 4 月には、製品利用者の評価（レビュー）をもとに顧客満足度の高い製品を選定する

「ITreview Grid Award 2021 Spring」で、満足度と認知度の高い製品として PBX 部門の「Leader」に表彰されました。

クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」公式サイト

<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

顧客接点クラウド「カイクラ」とは



「カイクラ」は、クラウド型のコミュニケーション管理ツールです。

CTI や SMS (ショートメッセージ)、ビデオ通話、はがき DM など、顧客コミュニケーションを一元管理する機能を有しています。異なるコミュニケーション手段を用いても顧客ごとにコミュニケーション履歴情報を一元管理できるので、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。「カイクラ」を利用すれば、自宅からオフィス電話にチーム対応することも可能。テレワーク時の顧客コミュニケーションもサポートします。

「カイクラ」は 2014 年 8 月のサービス開始以来、導入 100 業種・業態以上、1,600 社、2,600 拠点以上で利用されています。2015 年 12 月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2 月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、2018 年 11 月世界発信コンペティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11 月 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2020 の ASP・SaaS 部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

顧客接点クラウド「カイクラ」公式サイト

<https://kaiwa.cloud/>

本件に関する報道関係のお問い合わせ先

トビラシステムズ株式会社

営業企画部 広報主任 岩渕

〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦 2 丁目 5-12 パシフィックスクエア名古屋錦 7F

IR 代表 TEL : 050-3646-3020

代表 FAX : 052-253-7692

URL : <https://tobila.com/>