2010 年 9 月 29 日

報道関係各位

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 2 弾サービス

Web・電話連動型　顧客接点強化ソリューション「Call クレヨン」を発表

－ “PhoneCookie”技術が創造する新たなコミュニケーション　－

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』事業の第 2 弾サービスとして Web・電話連動型　顧客接点強化ソリューション「Call クレヨン™」を 2010 年 12 月より共同で提供開始することを発表します。

＜Call クレヨンとは＞

■サービス概要

ITHD グループでは、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『クラウドテレフォニー』事業を展開しています。今回発表する「Call クレヨン」は、本年 7 月に提供開始した SaaS 型着信管理サービス「Call ノート™」に続く『クラウドテレフォニー』の新サービスです。

「Call クレヨン」は、“PhoneCookie™（特許申請中）”という新たに開発した独自技術により、Web と電話から得られるそれぞれの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」を利用することにより、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。

■市場背景

これまで多くの企業では、顧客との新たなコミュニケーションチャネルとして Web を活用したサービス開発に注力しており、その傾向は益々強くなっています。Web を活用したサービスは利便性・効率性が高い反面、デジタルデバイドという言葉に象徴されるような一部の顧客にとっては不親切な点も多く、そのサービスの改善は企業にとって課題となっています。

※トランザクション情報
電話のトランザクション情報：発信時刻、通話時間、発信電話番号等の「電話」に付随する情報
Web のトランザクション情報：電話をかけた時点における閲覧中ホームページの URL、パラメータ、個人を特定する ID、ユーザエージェント等の電話をするまでの行動の情報

ITHD グループでは、Web の利便性と電話による人間味あるコミュニケーションのそれぞれの長所を組み合わせ、企業の業務効率を向上させ、顧客にとって優しく親しみやすい仕組みを提供するサービスとして「Call クレヨン」を開発しました。

＜“PhoneCookie”とは＞

「Call クレヨン」で提供する“PhoneCookie”は、Web の世界で標準となっている「ユーザ識別」や「セッション管理」を実現する目的などに利用される「Cookie」の概念を『クラウドテレフォニー』に応用した ITHD グループの独自技術です。「Call クレヨン」は、「発信時刻」「通話時間」「閲覧中 Web の URL」「個人 ID」など電話・Web のそれぞれが保持しているトランザクション情報を収集・結合し、“PhoneCookie”という形で一時的に保持します。この“PhoneCookie”が保持する情報は、「Call クレヨン」で提供している API※を介して活用が可能なため、「Call クレヨン」のサービス利用企業は、その情報を活用し自社の顧客に対し、さらに利便性の高い有益なサービスを提供できるようになります。

＜「Call クレヨン」の主な特長＞

「Call クレヨン」では、電話と Web システムをシームレスにつなぐ以下のような特長を SaaS として備えています。企業は、「Call クレヨン」を利用することで、マーケティングや顧客接点の改善に活用することができ、さらなる顧客価値の向上を図れます。

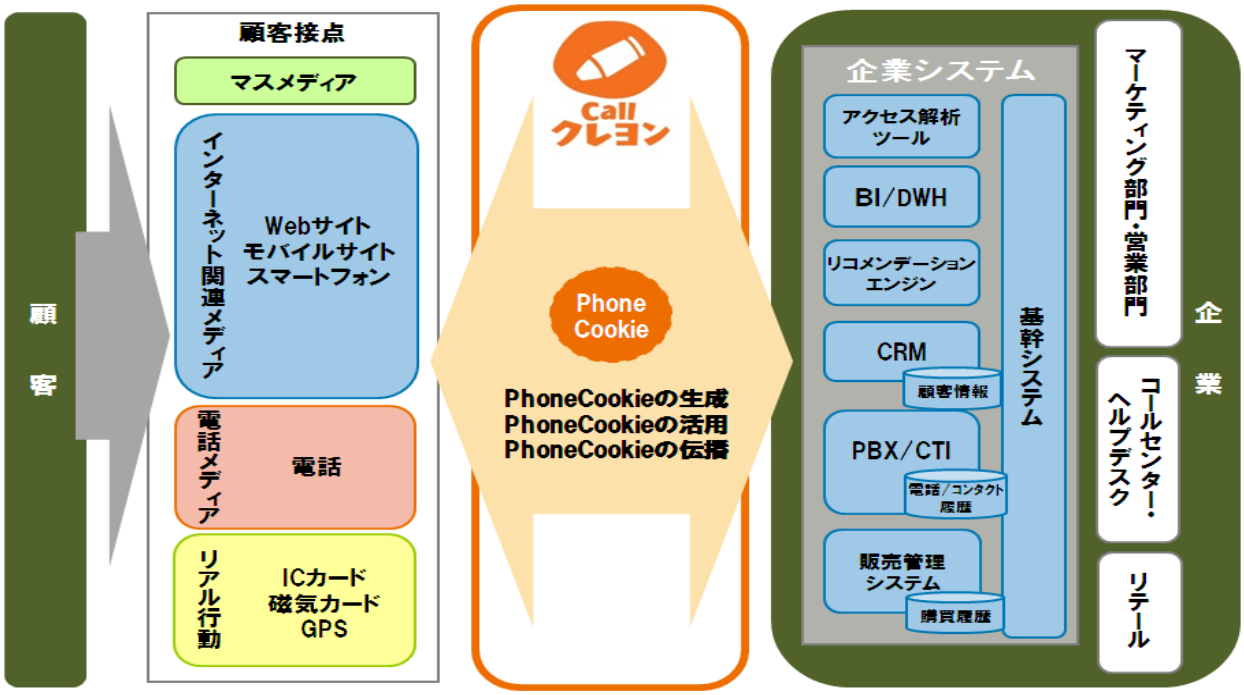
- “PhoneCookie”の生成
  独自の電話番号払出機能により、ユーザにはあたかも個人専用の電話番号が提供されているかのような仕組みを提供します。また同時に Web・電話それぞれのトランザクション情報を“PhoneCookie”として生成し、電話番号に紐付ける機能を提供します。

- “PhoneCookie”のコミュニケーションへの活用
  電話を受け取った側が電話番号をキーに“PhoneCookie”を参照することにより、ユーザの行動を把握した上でアクションを取ることができます。コミュニケーションが継続する間、Web における Cookie と同様にトランザクションの簡易な状態管理を行うことができます。

- “PhoneCookie”の外部システムへの伝播
  コミュニケーションにおいて有効活用された“PhoneCookie”を、さらに他システムに非同期で伝播させることができます。CRM/テキストマイニング/アクセス解析ツールなどのビジネスアプリケーションや、EC サイトなどの顧客サービスアプリケーション、及びスマートフォンなどの次世代端末に伝播させて組み合わせることにより、マーケティングや顧客接点改善に活用することができ、さらなる顧客価値の向上を図ることができます。

※ 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。

図：企業・顧客間を結ぶシステムと Call クレヨンとの関係



＜「**Call** クレヨン」の活用例＞

「Call クレヨン」は、企業の様々な顧客接点シーンに利用できるサービスです。想定される利用例は以下のようなものです。

・コールセンターで、顧客の参照している画面をオペレータ端末上に再現することで、オペレータは顧客が電話に至った背景を把握したうえで、電話の応対ができる。
・Web で情報を閲覧し、予約・注文は電話で行った顧客にも、ショッピングポイントを付与することができ、CRM の対象とすることができる。
・モバイル端末利用の顧客に、その端末の GPS 情報を使って、顧客の居場所を特定したうえで、店舗の場所案内を電話で行うことができる。
・「電話するだけでポイントがたまる」といった電話を使った新しいサービスを提供できる。
・Web 掲載の店舗情報の閲覧状況と、電話予約客の来店情報を集計することで、Web 広告の効果測定ができる。
・顧客がネット通販の店舗担当者や生産者と、実電話番号を明かさずに、仮想電話番号を介して問い合わせを行うことができる。

＜導入までのプロセスと利用料金＞

導入に際しては、まずコール数やご利用シチュエーションに合わせた導入コンサルティングフェーズにおいて最適な組込み方法を提案します。

Web システムへの導入や他システムとの連携は、別途 SI サービスとして提供可能です。

■利用料金

発行電話番号数、通話数（PhoneCookie 利用数）、通話時間、同時アクセス数などの組み合わせによって、提供する料金を算出いたします。

例）月 1 万通話が発生する Web サイトの場合　　約 100 万円／月
※実際の料金は、通話頻度、ユニークユーザ数、通話のピーク性等の事情により変動します。
※上記に SI 費用は含みません。

＜今後について＞

ITHD グループは、Web を活用してお客様にサービスを提供している企業を中心に「Call クレヨン」を販売し、3 年で 30 億円の売上を目指します。また、CRM 関連ベンダー、CTI ベンダー、コンタクトセンターBPO 業者等との連携も検討しており、今後のアライアンスも視野に入れたマーケティング活動を展開する予定です。

ITHD グループでは、今後もコミュニケーションの新たな形を確立すべく『クラウドテレフォニー』事業を推進していきます。

『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 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。

「Call ノート」について

「Call ノート」は、仮想電話番号を作成し、実電話番号と結びつけることで電話番号ごとの着信管理を可能にする SaaS 型着信管理サービスです。企業が提供する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 や紙媒体など媒体ごとに個別設定することで、顧客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、その着信情報から顧客ごとの電話対応が可能となります。また、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顧客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。

「Call ノート」「Call クレヨン」の名称について

「Call ノート」は電話の着信履歴がシステムにより自動的に記録されていくノートのイメージから付けています。

「Call クレヨン」は利用企業が顧客接点強化のために、顧客からの電話をＷＥＢサイト・コールセンター・外部システム等と自由な線でつなげ、新たな付加価値創造を描くというイメージから付けています。

※ 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

【本件に関するお客様からのお問合わせ先】

＜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 クレヨンについて＞
TIS 株式会社　サービス＆コミュニケーション事業部 クラウドテレフォニー推進室　岡部／阪本
TEL：03- 5402-2083　FAX：03- 5402 –2383　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