

BIZTEL X

複数ネットショップ一元管理システム
ネクストエンジン
Next Engineクラウド型通販システム No.1^{*1}「ネクストエンジン」と「BIZTEL コールセンター」が連携**小～中規模 EC サイトの「対応力」「業務効率」を向上し
コールセンター品質のサポートと顧客満足を実現**

株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下：リンク）は、クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」と、株式会社 StrapyaNext（本社：神奈川県小田原市、代表取締役社長：樋口 敦士、以下：ストラップヤネクスト）のクラウド型ネットショップ管理システム「ネクストエンジン」のCTI^{*2}連携を実現しました。同時に、EC業界におけるコールセンターシステムの普及促進・導入支援を目的として、販売・サポート面についての業務提携も行いました。

■本提携の背景と目的 ～ EC サイトにもリアル店舗並みの顧客サポートが求められる時代へ ～
従来、EC（電子商取引）サイトにおける顧客サポートと言えばメールが主流でしたが、最近では電話による対応を望む声が増えており、オフィスで日常的に使用しているビジネスフォンで簡易的な窓口を設けている店舗も少なくありません。しかしながら、一般的なビジネスフォンには ACD^{*3}・通話録音・CTI 等の機能がないことが多く、せっかく電話窓口を設けても「いつも話し中」「毎回名前と電話番号を聞かれる」など、かえって消費者のストレスになるケースがあります。最近では窓口業務に適した機能を備え、価格も手頃なクラウド型コールセンターシステムを導入する店舗が増えていますが、CTI 機能については独自開発が必要な場合が多く、ショップ管理システムとの連携まで実現している店舗は限られます。

■本提携の内容 ～ EC サイト管理業務と問い合わせ対応業務を一元化 ～

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」とクラウド型ネットショップ管理システム「ネクストエンジン」が連携することにより、EC サイトに最適な顧客管理・対応ソリューションが実現します。カスタマイズの必要なくネクストエンジンでCTI機能が利用できるようになるだけでなく、EC サイト管理と問い合わせ対応業務の一元化により、効率的でスムーズな運用が可能になります。実際の利用シーンでは、CTI 機能によりオペレータが顧客に個人情報を見て検索する手間が不要となるほか、IVR による自動応答等も可能となり、顧客対応力の向上と業務効率の改善が見込めます。さらに、複数サイトの管理に強みを持つネクストエンジンと、BIZTEL コールセンターのマルチテナント（複数コールセンターの管理）機能を併用すれば、店舗ごとに問い合わせの傾向を集計し、オペレーションの改善に活用することも可能です。

まずは、かねてより CTI 連携の要望が多かったネクストエンジンのユーザにオプションサービスとして提供し、その後、EC サイトオーナーへの新規開拓・拡販も行っていきます。ストラップヤネクストではすでに自社の EC システム部で BIZTEL コールセンターを導入・運用しているため、その経験・ノウハウに基づいた提案をユーザにフィードバックすることも可能です。コスト面でも中小企業が無理なく導入できる価格帯を設定しており、導入支援として十分なソリューションになっています。

この提携が EC 業界のさらなる活性化に繋がるよう、今後とも両社は取り組みを強化してまいります。

※本提携の詳細については、0120-964-780 (BIZTEL 担当) までお問い合わせください。

※BIZTEL コールセンターの CTI 機能については、<http://biztel.st/function/06.html> でも詳しく紹介しております。

※ストラップヤネクストの BIZTEL 導入事例は、<http://biztel.st/scene/new2.html> をご覧ください。

BIZTEL について

BIZTEL は、クラウドテレフォニーサービス^{※4}のパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短 5 営業日でコールセンターが構築できる「BIZTEL コールセンター」や、iPhone をはじめとしたスマートフォンの内線化が手軽に行える「BIZTEL モバイル」など、クラウドの強みを最大限に活かしたサービスライナップが特長です。今後も先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを順次提供予定です。サービスの詳細は、<http://biztel.jp/> をご覧ください。

ネクストエンジンについて

ネクストエンジンは、複数のショッピングモール・カートシステムで運営されている店舗の管理に必要な機能を備えた、クラウドサービスです。発注～出荷～売上分析まで、ネットショップに必要な全ての機能を一元管理できるため、様々なシステムを 1 つ 1 つカスタマイズし連携させる手間もなく、感覚的な管理が可能です。サービスの詳細は、<http://www.next-engine.net/> をご覧ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・携帯向け CMS・クラウド型 IP ビジネスフォンなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009 年からは農系事業にも取り組んでおり、2011 年 10 月には初の牧場直営店である「中洞牧場ミルクカフェ」を六本木にオープンしました。事業内容の詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

※1：日本ネット経済新聞 2011 年 9 月 8 日号より（契約者数 800 社・管理店舗数 4,028 店舗）。

※2：電話とショップ管理システム等が連携し、着信と同時にパソコン上に顧客情報が表示される機能。

※3：Automatic Call Distribution（自動着信呼分配装置）の略。電話の着信をオペレータに適切に分配するための機能で、BIZTEL コールセンターの場合は 6 種類のパターンから選択することができる。

※4：クラウド型で提供する企業向け電話システム。IP テレフォニー（IP 電話サービス）にはオンプレミス（主装置）型とクラウド型の 2 種類があるため、オンプレミス型サービスと区別する目的で「クラウドテレフォニー」と記載しています。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先	
株式会社リンク 担当：内木場・倉持 〒107-0052 東京都港区赤坂 7 丁目 3 番 37 号 カナダ大使館ビル 1 階 TEL：03-5785-2255 / FAX：03-5785-2277 E メール： pr@link.co.jp	株式会社リアライズ（株式会社リンク広報担当） 担当：若杉・中村 〒105-0013 東京都港区浜松町 1-27-12 秀和浜松町交差点ビル 6 階 TEL：03-3434-3377 / FAX：03-3434-3439 E メール： nakamura@real-ize.com