

報道関係各位

No. BZ0910-01

2009年10月20日

## リンクとシナジーマーケティング、小～中規模での利用に最適な SaaS 型コールセンターソリューションの実現

—SaaS 型 IP ビジネスフォンと問い合わせの一元管理が容易な CRM の連携により、  
コールセンターシステムが圧倒的な低価格・短期間で導入可能に—

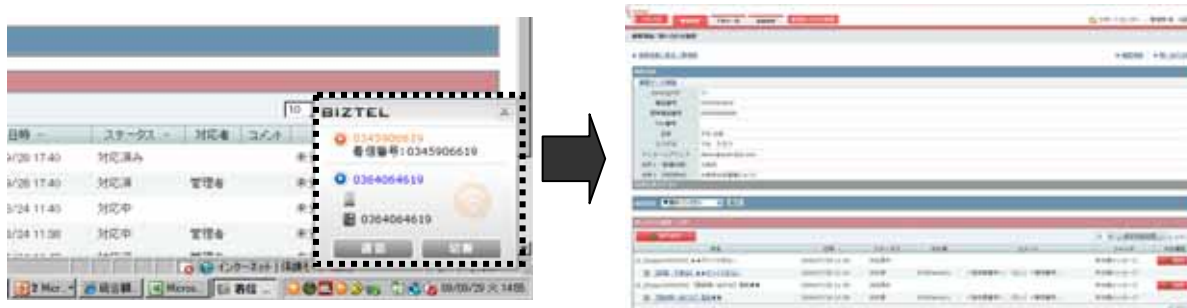
クラウド型 IP ビジネスフォンを中心にさまざまな VoIP ソリューションを提供する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治、以下リンク）と、総合 CRM カンパニーのシナジーマーケティング株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役：谷井等、以下シナジーマーケティング）は、このたび両社の SaaS (Software as a Service) 型コールセンターソリューションの連携を実現しました。これにより、圧倒的な低価格かつ短期間でコールセンターシステムの導入が可能となります。

ここ数年、規模の大小を問わず、企業や地方公共団体でコールセンターを開設するケースが増えてきています。また、多拠点型のコールセンター構築を検討する企業や、結婚・出産・介護等のために出社勤務を続けることが難しくなったオペレーターの雇用継続（再雇用）、または新型インフルエンザのパンデミック（大流行）対策として、在宅勤務による非常時の業務継続に取り組む企業も現れており、これらのニーズに対応可能なシステムへの関心が高まっています。

このたび連携が実現したサービスは、リンクの「BIZTEL CTI + コールセンター（インターネットにつながればどこでも利用可能な IP ビジネスフォン「BIZTEL」をベースとしたコールセンターシステム）」と、シナジーマーケティングの「Synergy! HEAR(電話・メール・ウェブからの問い合わせを一元管理し、複数人での顧客対応を円滑に行うことができる SaaS 型 CRM システム)」です。電話の着信時、システムは着信番号から顧客情報を検索。検索された情報が PC 画面上にポップアップ表示されると同時に、Synergy! HEAR に登録された顧客情報を参照することができ、顧客対応の効率がアップします。これらのシステムは多額の初期投資を必要としない SaaS 型で提供するため、ユーザーは多拠点型・在宅型としての利用も可能なコールセンターシステムを圧倒的な低価格、しかも申し込み後最短 5 営業日というきわめて短い期間で利用することができます。

リンクとシナジーマーケティングは、今回提供を開始したこの連携ソリューションによりサービスのさらなる拡販を図り、手軽で使いやすいコールセンターシステムの普及を目指します。

### 連携イメージ



着信時に顧客の電話番号をポップアップ表示（点線部分）するとともに、Synergy! HEAR に登録された顧客の対応履歴を表示。速やかに顧客対応を行うことができます。

## 料金

| サービス名   | 初期費用(税込)  | 月間利用料(税込) |
|---|-----------|-----------|
| BIZTEL CTI + コールセンター<br>(ライトプラン利用時・※1)                    | 210,000 円 | 85,050 円  |
| Synergy! BASIC +<br>Synergy! HEAR<br>(基本機能 + CTI 関係機能・※2) | 207,900 円 | 42,000 円  |

※ 1 : 同時通話数 3、最大 40 ユーザまでご利用いただけます。

※ 2 : 1 同時利用ユーザの利用でかつ「Synergy!BASIC」の顧客データ件数が 5,000 件、「Synergy!HEAR」の顧客データ件数が 10,000 件までの場合の料金です。2 同時利用ユーザ以上のご利用には別途料金が発生いたします。

サービスの詳細は、<http://biztel.st/synergy.html> をご覧ください。

### BIZTELについて

BIZTEL (ビズテル) は、オープンソース IP-PBX “Asterisk” をベースとしたまったく新しい IP ビジネスフォンサービス。ハードフォンやソフトフォンをインターネットに接続するだけで、会社の電話環境を自宅や外出先はもちろんのこと、海外でも使用することができます。BIZTEL 同士の通話はすべて内線として扱われるため、国内・海外を問わず完全に無料。CRM や EC システムとの関係で、コールセンターシステムも手軽に実現します。サービスの詳細は、<http://biztel.st/> をご覧ください。

### 統合顧客管理システム「Synergy!」について

「Synergy!」は、経営の合理化や、業務の効率化を実現するだけでなく、「企業様の売上アップ!」のために、既存顧客のデータを統合管理し、その顧客情報を戦略的に活用するマーケティングシステムです。簡単に設計できる顧客データベースをもとに、メール配信/Web アンケート/問い合わせ管理/携帯サイト作成の 4 つの機能を使って、お客様の状況や、目的に応じた CRM 活動を行うことが可能です。サービスの詳細は、<http://www.crmstyle.com/about/> をご覧ください。

### 株式会社リンクについて

1987 年設立の株式会社リンクは、スタートより 13 年目を迎えた at+link 専用サーバサービス (専用ホスティングサービス) を軸として、at+link パワーフレックス (クラウド型ホスティング)、at+link コロケーションサービス (新スタイルのデータセンターサービス)、BIZTEL (IP ビジネスフォンサービス)、e-select (オンラインモール)、MobileController (ケータイサイト構築ツール)、ウェブ電話 (クリックトゥコールシステム) など、さまざまなインターネットサービスを提供しています。各サービスの詳細は、<http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

### シナジーマーケティング株式会社について

シナジーマーケティングは、企業様の顧客情報を戦略的に活用し、収益に結びつけるためのマーケティング (情報活用) 戦略をご支援しています。主力製品として 1,200 社を超える企業様に導入頂いている統合顧客管理システム「Synergy!」を提供しています。詳細は <http://www.synergy-marketing.co.jp/> をご覧ください。

| 本リリースに関するお問い合わせ先   |   |
|--|---|
| <b>株式会社リンク</b><br>担当：内木場 (うちこば)<br><br>〒107-0052<br>東京都港区赤坂 7-3-37 カナダ大使館ビル 1 階<br>TEL : 03-5785-2255<br>FAX : 03-5785-2277<br>Eメール : <a href="mailto:pr@link.co.jp">pr@link.co.jp</a> | <b>シナジーマーケティング株式会社</b><br>担当：原田<br><br>〒530-0003<br>大阪市北区堂島 2 丁目 4 番 27 号 新藤田ビル 6F<br>TEL : 06-4797-2500<br>FAX : 06-4797-2555<br>Eメール : <a href="mailto:press@synergy-marketing.co.jp">press@synergy-marketing.co.jp</a> |