

クラウド型コールセンターの普及促進で 日本ビジネスシステムズとリンクが業務提携

**Microsoft Dynamics CRM Online と BIZTEL CTI + コールセンターの連係によって
コールセンターシステムの構築から CRM・CTI の導入・運用支援までワンストップで提供**

日本ビジネスシステムズ株式会社（以下：JBS、本社：東京都港区、代表取締役社長：牧田幸弘）と、株式会社リンク（以下：リンク、本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田元治）は、コールセンター向けクラウドサービス事業で提携いたしましたのでお知らせいたします。

■提携の背景 ～ クラウドの潮流が生んだ新たな市場 ～

これまで、コールセンターの構築には PBX（構内交換機）やサーバの設置・専用回線の敷設など大規模なシステム導入が必要でした。また、それに伴う高額な初期・運用コストも手伝って、多くの企業にとってコールセンター運営はかなりハードルの高い事業でした。そのため、自社でコールセンターを運営することが難しい企業はコールセンター業務を専門業者に委託したり、小規模であれば通常のビジネスフォンで代用するなど工夫をしながら顧客対応を行っていました。しかしながら、近年は高額な設備や工事を必要としないクラウド型サービスの登場によって、以前に比べ低コストでコールセンターが構築できるようになり、顧客対応力の向上を図りたい中小企業や、雇用創出・企業誘致を目的とした地方自治体がコールセンターを開設する事例が増えています。また、業務の効率化や経費の削減を目的として大規模コールセンターのクラウド化も増加傾向にあり、コールセンター業界全体がクラウド化へと舵を切りつつあります。

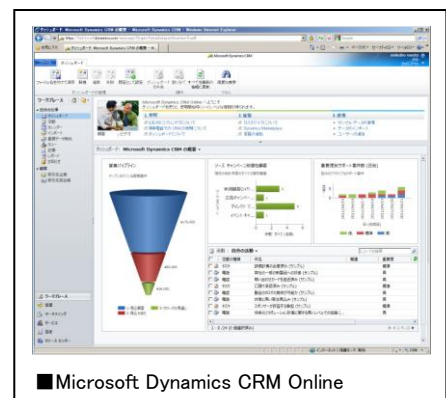
しかしながら、CRM^{*1}や CTI システム^{*2}など、コールセンターに必要なサービスは異なる企業から提供されていることが多く、選んだサービス同士が連係できないといったケースも見られます。また、サポート窓口もサービス毎に別であることが多く、その複雑さがコールセンター運営経験のない中小企業にとって、クラウド型サービスを導入する際のハードルの一つになっています。

■提携内容 ～ コールセンター構築から運用までをワンストップで提供 ～

クラウド型コールセンターシステム「BIZTEL CTI + コールセンター」を提供しているリンクと、日本マイクロソフトのクラウド型 CRM アプリケーション「Dynamics CRM Online」を活用したソリューションの提供・運用支援を行っている JBS の提携により、コールセンターの構築コンサルティングから運用支援までをワンストップで提供できるようになります。

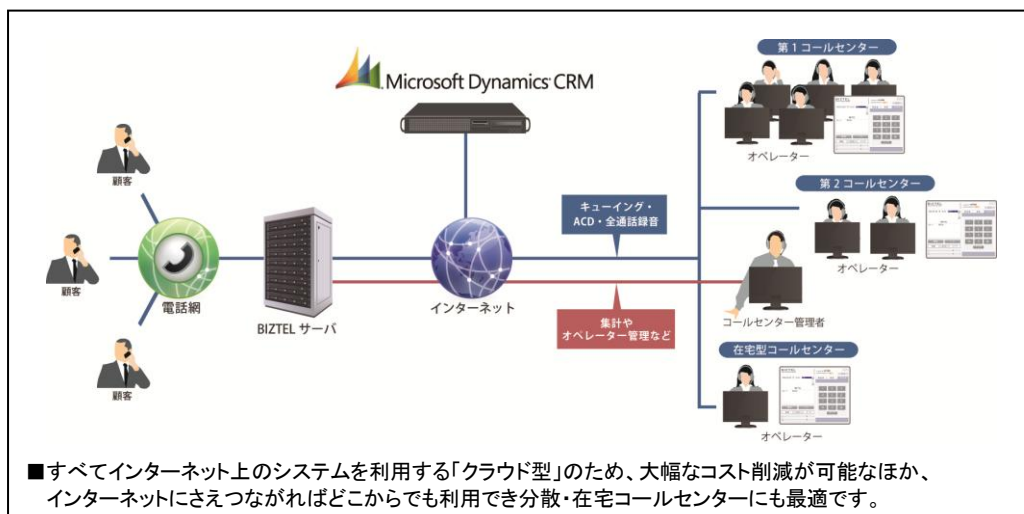
「BIZTEL CTI + コールセンター」は、低価格・高機能なクラウド型 IP コールセンターシステムのパイオニアとして、提供開始から 2 年で約 100 社の導入実績があります。ACD（自動着信呼分配）やキューイングといったコールセンターに必須の機能を搭載しているながら、「必要な時に必要な機能を必要なだけ」というクラウドの特長も兼ね備えており、あらゆる規模のコールセンターを手軽に構築することができます。インターネットにさえ繋がれば場所を選ばずシステムを利用することができるため、在宅・分散コールセンターなどにも活用されています。また、au 携帯電話や iPhone など端末として利用することができるため、幅広いワークスタイルに対応が可能で、ネットショップから大手保険会社のロードサービスまでさまざまなコールセンターで導入されています。

「Dynamics CRM Online」は、日本マイクロソフトが 2002 年に提供を開始し、世界 40 地域で 27,000 社、170 万ユーザ（2011 年 5 月現在）が利用している「Dynamics CRM」のクラウド型アプリケーションです。企業になじみの深い「Office」と同じ操作感で使用でき、「Outlook」との連携も可能です。さらにクラウド型 CRM のなかでも特に導入しやすく設定された価格も大きな特長で、クラウド型 CRM の新たな選択肢としてリリース前から大きな期待を寄せられたサービスです。



また、導入コンサルティング・運用支援ソリューションを行う JBS は、「ソリューションプロバイダー」としてコンサルティングからシステムインテグレーション、アプリケーション開発、各種ソリューション提供と、上流工程からの一貫した IT サービスを提供しています。特にマイクロソフト製品の取り扱いには 16 年の実績があり、これまでも「Dynamics CRM」を用いたコールセンターソリューションを数多く提供しております。マイクロソフト認定ゴールドパートナーとしてパートナー・オブ・ザ・イヤーの受賞実績もあります。

■ BIZTEL CTI + コールセンターと Dynamics CRM Online を活用したソリューション例



それぞれの分野で実績と定評のある両社が提携することにより、小中規模や分散・在宅型コールセンター市場のさらなる開拓はもちろん、大規模コールセンター市場でのクラウド化促進にも大きな影響をもたらすものと考えています。すでに共同でのプライベートセミナー等の取り組みにも着手しており、今後も両社はクラウド型コールセンターの普及・拡大を目指し、それぞれの強みを活かした相乗効果をユーザに提供すべく新たな取り組みを続けてまいります。

■日本マイクロソフト社からのエンドースメント

「日本マイクロソフトは、この度の BIZTEL CTI + コールセンターと Dynamics CRM Online の関係によるコールセンター向けクラウドサービス事業提携を歓迎いたします。Dynamics CRM Online は、Office 製品との親和性やカスタマイズの柔軟性、自社設置型との相互移行性など、次世代の統合 CRM アプリケーションとして多くのお客様に支持されています。日本マイクロソフトは今後もクラウド市場の活性化とともに、CRM・コールセンター市場に新しい価値を創出していきます」

日本マイクロソフト株式会社
Dynamics ビジネス本部 本部長
中西 智行

※1：Customer Relationship Management（顧客関係管理）。企業が顧客との関係性をデータベースに一元管理し、顧客のニーズにきめ細かく対応することで、顧客の利便性と満足度を高めるための仕組み。

※2：Computer Telephony Integration。電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術。主に電話とCRMが連係し、着信と同時にパソコン上に顧客情報が表示されるシステムを指す。

BIZTEL について

BIZTEL は、インターネットに繋がればどこでも利用できるクラウド型 IP ビジネスフォンサービス。ビジネスフォン以外にも、コールセンター向けソリューション「BIZTEL コールセンター」「BIZTEL CTI」や、au 携帯電話だけでビジネスフォン環境が利用できるモバイルセントレックス「BIZTEL モバイル」など、さまざまなサービスを展開しています。4月には東日本大震災の被災地企業に BIZTEL モバイルを無償提供する「被災地企業復興支援サービス」や iPhone がビジネスフォンになる「BIZTEL for iPhone」をリリースし、在宅勤務体制の構築や BCP の支援にも力を注いでいます。詳細は <http://biztel.st/> をご覧ください。

Microsoft Dynamics CRM Online について

Microsoft Dynamics CRM Online は、日本マイクロソフトが 2002 年に提供を開始し、世界 40 地域で 23,000 社、140 万ユーザが利用している（2010 年 10 月現在）統合型 CRM（顧客管理）アプリケーションのクラウド型バリエーションとして 2011 年 1 月より提供を開始しました。マイクロソフト社製アプリケーションの強みとして、企業になじみの深い Microsoft Office と関係でき、かつ同じ操作性を備えています。また、低コストで導入できるクラウド型 CRM のなかでも特に導入しやすく設定された価格も大きな特長です。

詳細は <http://crm.dynamics.com/> をご覧ください。

日本ビジネスシステムズ株式会社について

日本ビジネスシステムズ株式会社は、1990 年に設立された独立系 IT ソリューションプロバイダーです。「カスタマー・ファースト」の理念のもと、ベンダーフリーという特色を活かしながら、サーバー・ストレージ・ネットワークなどのインフラ基盤構築から、業務アプリケーション開発そして導入後の運用保守サービスまで、企業の IT システム全体を包括した最適な IT サービスを提供しています。

詳細は <http://www.jbs.co.jp/> 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ホスティングサービス（at+link）を軸として、携帯向け CMS（Mobile Controller）・クラウド型 IP ビジネスフォン（BIZTEL）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 年からは農業分野への足場づくりにも取り組みはじめています。

詳細は <http://www.link.co.jp/> をご覧ください。

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

〒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

日本ビジネスシステムズ株式会社

担当：ビジネス開発部 原山

〒105-8578

東京都港区芝 3 丁目 8 番 2 号

芝公園ファーストビル 13 階

TEL：03-5419-4000 / FAX：03-5419-4185

E メール：sales@jbs.co.jp