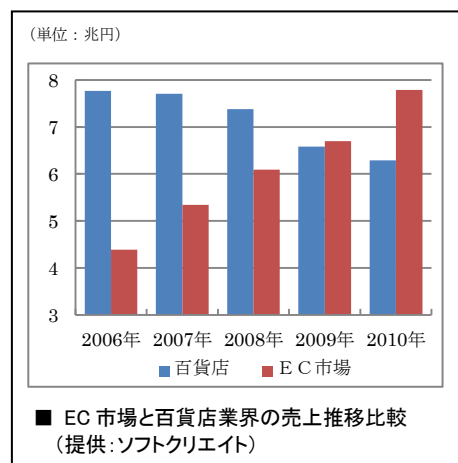




EC サイトのバックオフィスとコールセンターの業務連携を容易に実現
リンク、コールセンターシステムとして初めて
シェア No.1 の EC 構築パッケージ「ecbeing」と連携
 EC とクラウドの特性を活かした在宅勤務等新しいワークスタイルも提案

インターネット関連サービス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）のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL コールセンター」が、株式会社ソフトクリエイト（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長：林 宗治、以下：ソフトクリエイト）の提供する EC 構築パッケージ「ecbeing」との CTI 連携^{*1}を実現しました。

EC 市場の急激な成長に伴い、EC サイト事業者が顧客サポートの一環としてコールセンターを構築する事例が増えています。かつて、コールセンターは構築に数百万～数千万円規模の初期投資が必要とされてきましたが、最近では PBX 等の設備が必要なく低コストで導入できるクラウド型コールセンターシステムの登場により、小中規模の EC サイト事業者が容易にコールセンターを構築できるようになりました。また、EC サイトのコールセンターへは主に注文に関する問い合わせが寄せられるため、注文情報を格納した EC のデータベースとコールセンターシステムがシームレスに連携できるソリューションを望む声も多く聞かれるようになりました。



「BIZTEL コールセンター」と、商品管理から決済システム・顧客情報まで EC サイト運用に必要な機能をすべて備えた「ecbeing」との連携により、EC サイトの構築から顧客サポートまでをカバーすることができる『EC サイト向け統合ソリューション』が実現します。コールセンターに電話が着信すると、CTI 機能が ecbeing の顧客情報を検索し、PC 画面上に自動で表示します。これにより、手作業で顧客情報を探す必要がなくなり、より素早い顧客対応と大幅な業務効率化が実現します。また、BIZTEL コールセンターと一般的な CRM^{*2}アプリケーションとの CTI 連携では住所や電話番号などの顧客情報を表示しますが、ecbeing との連携では注文情報を優先的に表示するなど、より EC サイトの運営業務に適合するよう調整を行っています。

3年で180社の導入実績を持つBIZTELコールセンターと、ECサイト構築ソフト市場で45%のシェアを誇るecbeingの連携が実現したことは、EC業界におけるコールセンターシステムの普及を大きく後押しし、サービス力向上を通してECビジネスそのものの活性化にも繋がると考えています。また、両サービスの特長を活かし、在宅コールセンター業務や、地方の労働力が活用できるコールセンターパッケージ等、新しいECサイトコールセンターのあり方を提案していきたいと考えています。



今後はソフトクリエイイトとの取り組みを一層強化し、ECサイト向けソリューションのさらなる充実を図ってまいります。

- ※1：Computer Telephony Integrationの略。電話とCRM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。
- ※2：Customer Relationship Management（顧客関係管理）の略。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と同時に、業務の効率化を図るための仕組み。

※BIZTELのCTI連携については、<http://biztel.st/function/06.html>でも公開しています。

BIZTELについて

BIZTELは、クラウド型IPビジネスフォンサービス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、au携帯だけでビジネスフォン環境が導入できる「BIZTELモバイル」など、クラウドならではの先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを提供しています。去る11月1日にはBIZTELモバイルがau版iPhone 4Sにも対応するなど、スマートフォン向けのソリューションも強化しています。サービスの詳細は、<http://biztel.st/>をご覧ください。

ecbeingについて

ecbeingは、導入実績650社超を誇る業界シェアNo.1のEC構築パッケージです。開発元のソフトクリエイイトが自ら運営するECサイト「特価.com」で得た豊富な運用ノウハウと、外部サービスとの連携による多彩な受注管理機能により、あらゆるタイプのECサイトに対応できる柔軟性が大きな特長です。サービスの詳細は、<http://www.ecbeing.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・クラウド型IPビジネスフォン・携帯向けCMS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。

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