

2017年11月27日
株式会社株式会社インゲージ
株式会社コムデザイン

株式会社インゲージと株式会社コムデザイン 顧客対応ツールと CTI のクラウドサービスで連携機能を提供開始

クラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を月額サービスで提供する株式会社コムデザイン（東京都千代田区麹町、代表取締役社長：寺尾憲二）は、株式会社インゲージ（本社：大阪府大阪市、代表取締役：和田哲也 以下インゲージ）が提供するクラウドサービス『Re:lation（リレーション）』との連携機能の提供を開始します。

インゲージの提供する『Re:lation（リレーション）』は、企業が行う問い合わせ対応業務において、対応漏れ・ミスを「ゼロ」にするクラウドサービスです。「対応済か否かを一目で判別」「二重対応をブロック」「送信事故を防止する」機能などに加え、LINE や facebook メッセンジャーのように個々のメール相手とのやりとりを「タイムライン」で表示する機能や、KDDI 株式会社が提供する ezweb メールとしてメールを送受信する携帯メールオプションなど数々の機能により「ひとりひとりの顧客に向き合える」対応ツールです。

コンタクトセンターでの「問い合わせ対応」業務においては、どのお客様にどのような対応を過去に行ったかを即座に知ることが求められます。そこで、弊社クラウド CTI サービス「CT-e1/SaaS」との連携機能を利用することにより、お客様からの受電時に、かかってきた電話番号を元に自動的に「Re:lation」内に記録された問い合わせ対応履歴を表示が可能になりました。

お客様からの問い合わせ情報を管理する「Re:lation」のようなサービスは、CTI システム共に、コンタクトセンターの必須アイテムとなっています。弊社「CT-e1/SaaS」は、受電業務のハブ機能として、優れたクラウドサービスとマッシュアップし、効率的でかつエンドユーザーに喜ばれるコンタクトセンター構築をサポートします。

※『CTI』： Computer Telephony Integration の略。電話とコンピュータの機能を連携させた統合システムのことで、コンピュータ上で電話の応答や転送などを自在に行える。

【 株式会社インゲージ について 】

社名 : 株式会社インゲージ

代表者 : 代表取締役社長和田 哲也

資本金 : 22,500,000 円 (資本準備金を含む)

設立 : 2014 年 1 月 11 日

本社 : 〒530-0017

大阪府大阪市北区角田町 1-12 阪急ファイブアネックスビル the hive 10F 1001

URL: <http://ingage.jp>

【 株式会社コムデザインについて 】

社名 : 株式会社コムデザイン

代表者 : 代表取締役社長 寺尾憲二

資本金 : 30,000,800 円

設立 : 2000 年 1 月 12 日

本社 : 〒102-0083

東京都千代田区麴町 2-3-3 FDC 麴町ビル 8F

URL: <https://comdesign.co.jp/>

*本プレスリリースに記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

【お問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いします。

株式会社インゲージ

プロモーション事業部

坂本 都行

TEL: 050-3188-7377

URL: <http://ingage.co.jp>

株式会社コムデザイン

マーケティング&セールスグループ

藤森 量之

TEL: 050-5808-5500

URL: <https://comdesign.co.jp/>