

報道機関各位

プレスリリース

2016年11月11日

株式会社システムリサーチ

“本格的にクラウドへの参入開始”

CRMソリューション「WArm+」のクラウド提供

2017年1月5日サービスイン

独立系 SI ベンダーである株式会社システムリサーチ（本社：名古屋市中村区、代表取締役：布目秀樹、以下当社）は 2017 年 1 月 5 日（木）、「WArm+」（ウォームプラス）のクラウド提供を開始いたします。

【背景】

当社は、1981 年の設立以来、独立系 SI ベンダーとして顧客の利益創出に寄与して参りましたが、2014 年 10 月、CTI※1と通販業向けシステム分野での歴史と品質に定評のある、イリイ株式会社と合併し、本格的なクラウドソリューションの提供を実施していく方針を固めて参りました。

2017 年 1 月 5 日、CRM※2ソリューション「WArm+」のクラウド提供をサービスインし、今後もクラウドソリューションの強化を推進して参ります。

※1 CTI (Computer Telephony Integration) : 電話や FAX をコンピュータシステムの一部として統合すること。また、そのような情報システム (CTI システム)。

※2 CRM (Customer Relationship Management) : 主に情報システムを用いて顧客の属性や接触履歴を記録・管理し、それぞれの顧客に応じたきめ細かい対応を行うことで長期的な良好な関係を築き、顧客満足度を向上させる取り組み。また、そのために利用される情報システム (CRM システム)。

【「WArm+」の概要】

「WArm+」は、当社イリイソリューション部が IT 黎明期から 30 年近く提供し続けてきた「顧客管理／CRMソリューション」の最新モデルです。

導入実績 2,000 社以上のノウハウを駆使して、あくまで利用者第一のユーザビリティにこだわったソリューションに仕上がりました。

最大の強みは、これも 18 年の実績を持つ「CTI」機能。国内大手 PBX メーカー 8 社との強固な協業体制のもと、小規模コールセンター、オフィスワーク、リアル店舗、とあらゆるシーンでの CTI ソリューションの構築が短納期・低コストにて可能となります。

【「WArm+」のクラウドソリューション】

1： ロケーションフリーにて、顧客情報をリアルタイム共有

社内の各部門にて、刻々と発生する顧客との様々なやりとり。意思決定のスピードアップには、リアルタイムの情報共有が大きく寄与します。

「WArm+」は、PC／スマートフォン／タブレット等、デバイスを選ばず運用可能。例えばコールセンターのオペレーターと外勤の営業マンの間で、緊急要件を瞬時に共有。迅速かつ的確な対応に貢献できます。

2： 小規模コールセンターで使いやすい CTI 機能

18 年間、2,000 社以上の導入実績を持つ、当社の CTI。コストパフォーマンス・安定した商品品質・ユーザビリティの観点から高い評価を頂戴し、小規模コールセンター向けシステムの「定番」との声も頂戴しています。

「WArm+」は、インバウンド／アウトバウンド／通話ログ／エスカレーションなどの標準機能に加えて、クラウド電話対応／通話録音／音声認識／FAQ 機能も提案可能な統合ソリューションへと、今後、進化して参ります。

【システムリサーチ／イリイソリューション部のクラウド戦略】

「WArm+」を核としたシステムリサーチ／イリイソリューション部のクラウド戦略は、以下 3 点に集約されます。

① クラウド CTI

いよいよ本格化してきたクラウド PBX との連携にて、CTI の老舗だからこそ実現可能となる、フレキシブルな「クラウド CTI ソリューション」を「ニフティクラウド」の強固な IaaS 基盤をのち、ロードマップに組み込みます。

② クラウド AI

AI ソリューション(IBM Watson 等)との連携を検討し、コンタクトセンターの FAQ/トークスクリプトの生成等、顧客接点の効率化に寄与できるソリューション開発を推進して参ります。

③ クラウド API

多彩なパートナー様の優れたプロダクト/ソリューションとの「掛け算」が「多様化」と「効率化」を飛躍的に拡大させてくれると確信し、積極的にアライアンスを進めて参ります。

【WArm+価格体系：クラウド版】

初期費用 : 無償

月額費用 : 3,000 円 (税抜) /ID

※CTI 運用には「CTI コネクテル※3」が別途必要となります。

.....

※3「CTI コネクテル」は、低コスト/短納期で CTI 運用が開始できる、当社製ソフトウェアです。

<http://www.ilii.jp/products/cticonnectel/index.html>

【今後の展望】

クラウドコンピューティングは、長年の当社の宿願を達成できるモデルです。すなわち、ユーザ企業の「顧客接点」を「多様化」かつ「効率化」することです。この宿願を達成するため、多くのパートナー様とのアライアンスも順調に進みつつあります。そして、この新しいアライアンスの方法論そのものも、クラウドならではの「多様化」と「効率化」に満ちています。

IT は、もはや先進技術ではなくなりました。誰でもが、当たり前前にその恩恵を享受できる、世界標準の最も重要な基盤に成長したと言えるでしょう。そして、当社の SI 及びパッケージベンダーとしての歴史は、今こそ、大きな転換のチャンスを迎えています。大きな転換期に不可欠となるのが、クラウドの強固な基盤と言えますが、「ニフティクラウド」圧倒的な安定稼働率に支えられ、高い SLA 水準の提供実現可

能になりました。当社は、「WArm+」のサービスインを契機に、「多様化」と「効率化」を誰もが実現できる、本格的なクラウド時代をリードして参ります。

【エンドースメント】

■ニフティ株式会社様からのエンドースメント

ニフティ株式会社 執行役員／CIO（クラウド・IT 企画担当）（兼）クラウド事業部長

上野貴也氏コメント

ニフティ株式会社は、株式会社システムリサーチ様による「WArm+」クラウド版のリリースを歓迎いたします。今回の対応により、初期費用や日々のサーバ運用を意識することなく、月額サービスとして強力な顧客情報システムを利用することが可能になります。今後、より多くの企業が「WArm+」クラウド版によりリアルタイムで柔軟な組織運営を実現し、ビジネスの成功に大きく寄与するものと期待しています。

■お問い合わせ先

株式会社システムリサーチ イリイソリューション部

担当：佐々木隆行

住所：東京都新宿区西新宿 2-7-1 小田急第一生命ビル 24F

<http://www.warmplus.jp/>

E-mail : info@ilii.jp TEL : 03-6864-8085