
”「クラウド C T I」に本格参入”
「WArm+」×「Twilio」連携ソリューション
2018 年 4 月 16 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、代表取締役社長：布目秀樹、以下当社）は 2018 年 4 月 16 日（月）、クラウド CRM※1「WArm+（ウォームプラス）」に株式会社 KDDI ウェブコミュニケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：山崎雅人、以下 KDDI ウェブコミュニケーションズ）が提供するクラウドコミュニケーション API サービス「Twilio（トゥイリオ）」を導入したクラウドサービスを提供開始いたします。

【背景】

当社は、1998 年に、小規模法人向け CTI※2 システム「BIG 顧客管理 CTI」を発売開始し、以来、国内 PBX※3 ベンダー 10 社と提携のもと、2,000 社を超える小規模コールセンターや一般法人／店舗等に導入して参りました。今回の「Twilio」の導入により、従来の強みであるオンプレ PBX との強固な提携実績をベースに、クラウド電話対応も提供できる「ハイブリッド CTI」の市場投入を視野に入れて推進して参ります。

- ※1 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)。
- ※2 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)。
- ※3 PBX (Private Branch eXchange) : 企業等の内部に置かれた電話回線の交換機のこと。内線電話の接続をコントロールするもの。内線同士を接続するほか、外線から内線にかかってきたもの、内線から外線へかけるものもコントロールする。

【WArm+の概要】

「WArm+」は、当社が 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」のクラウド型モデルです。

導入実績 5,000 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進化し続けています。

最大の強みは、20 年の歴史を持つ「CTI」機能。国内大手 PBX メーカー 10 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を短納期・低コストにて実現して参りました。

【Twilio の概要】

「Twilio」は、わずか数行のコードとドラッグアンドドロップの簡単な操作で、音声、SMS、FAX、ビデオ、チャットなどを組み合わせた、コミュニケーションツールを構築することができる API サービスです。「Twilio」を利用すれば、短期間に廉価でコールセンターを構築することができ、例えば、キャンペーン期間中だけコールセンターを開設することも可能です。

また、「Twilio」はクラウド上にシステムを構築できるので、他のクラウドサービスとの連携や、パソコン、タブレットと連携したインテリジェントコールセンター、在宅コールセンターを構築することもできます。さらには、アプリケーションへの埋め込みも簡単です。

【WArm+×Twilio 連携ソリューションの特長】

1： ロケーションフリーにて、顧客情報／電話機能を共有

クラウド CRM とクラウド電話の連携を実現した「WArm+」×「Twilio」の連携ソリューションは、ロケーションフリーの運用にて、場所を一切問わないことが最大の特徴です。いつでもどこでも電話＋CTI 機能を十分に活用することができます。

「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することも可能です。

2： コストの最適化を実現

「WArm+」×「Twilio」連携ソリューションは、初期コスト無料にて運用開始でき、月額料金のお支払体系となります。繁忙期と閑散期で契約の増減を行うとにより、ユーザの運用形態にあわせたコスト最適化を実現できます。

【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

※電話運用、CTI 運用を行うには「Twilio」の利用契約を別途 KDDI ウェブコミュニケーションズと締結の上、別途費用が必要となります。

【今後の展望】

クラウドは、もはや先進技術ではなくなりました。誰もが、当たり前と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、当社は、クラウドを活用することにより、長年の当社の宿願を達成したいと考えています。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。歴史は、今こそ、大きな転換のチャンスを迎えています。当社は更に、「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。

■ 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@warmplus.jp　TEL：03-6864-8085