# 株式会社シンカ、ソフトバンク株式会社が提供する 「通話録音サービス」と「カイクラ携帯通録サービス」の連携を開始

クラウド型コミュニケーション管理ツール「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シンカ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 江尻高宏、以下シンカ)は、シンカが提供している「カイクラ携帯通録サービス」と、ソフトバンク株式会社(以下ソフトバンク)が提供する「通話録音サービス」との連携を 2023 年 4 月上旬より開始いたします。

シンカが提供する「カイクラ携帯通録サービス」は、ソフトバンクの「通話録音サービス」で取得した通話録音データを、カイクラ上にて、簡単に表示、検索、再生、テキスト化ができるサービスです。

ソフトバンクが提供する「通話録音サービス」は、商取引通話におけるコンプライアンス対策や顧客対応の品質向上などを目的に、ソフトバンクのケータイ、スマートフォンでの通話内容の録音が可能な法人向けのサービスです。録音された音声はソフトバンクが提供する VPN サービス「SmartVPN」を利用して、お客様のサーバーへ送信、お客様が受信サーバーにアクセスすることで、通話内容を確認することが可能となります。

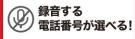
両社のサービスを連携させることで、テレワーク時や外出時など、オフィス外での携帯電話によるお客様との対応内容が可視化され、働き方の多様性や電話対応の効率化を実現します。また、「カイクラ」の基本機能である CTI や通話録音と合わせてご利用をいただくことで、固定電話と携帯電話それぞれのお客様との対応履歴の一元管理の実現が可能となります。

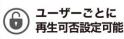


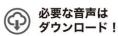


#### 「カイクラ携帯通録サービス」でできること











時間・場所を選ばず 録音再生が可能



音声テキスト化で 文字でも確認可能



顧客情報の -元管理が可能!



お名前はもちろん 通話日時や番号で すぐ検索!

## 「カイクラ」とは

「カイクラ」は、クラウド型のコミュニケーション管理ツールです。

CTI や SMS (ショートメッセージ)、ビデオ通話など、顧客コミュニケーションを一元管理する機能を有しています。異なるコミ ュニケーション手段を用いても顧客ごとにコミュニケーション履歴情報を一元管理できるので、担当者以外でもこれまでの経緯を 把握した上で、顧客対応することが可能になります。「カイクラ」を利用すれば、自宅からオフィス電話にチーム対応することも可 能。テレワーク時の顧客コミュニケーションもサポートします。

「カイクラ」は 2014 年 8月のサービス開始以来、導入100 業種・業態以上、2,400 社、3,500 拠点以上で利用されてい ま す。2015 年 12月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、 2018 年 11月世界発信コンペティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワ ード 2020 の ASP・SaaS 部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。 2022 年 12 月 BOXIL SaaS AWARD Winter 2022、2023年3月BOXIL SaaS AWARD Spring 2023において、 コールセンターシステム(イ ンバウンド) 部門で「Good Service」「カスタマイズ性 No.1」に選出されました。

# 株式会社シンカについて

汁 名 株式会社シンカ

代表者 : 代表取締役社長 江尻 高宏

所在地(本社): 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町三丁目3番地 竹橋 3-3ビル6階

: 2014年1月8日 設 立

事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用、クラウドサービス商品の企画・開発及び販売

運用IT サービス利用のコンサルティング

資本金 : 511,625,205円(資本準備金を含む)

従業員数 : 53 名(2022年12月末時点) URL : https://www.thinca.co.jp/

#### 【関連サイト】

顧客接点クラウド「カイクラ」公式サイト: https://kaiwa.cloud/

会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: https://kaiwa.cloud/media/

# 【カイクラ SNS】

: https://note.com/thinca\_2014/ note Twitter https://twitter.com/KaiwaCloud

### 【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL: 03-6275-0714 Email: pr@thinca.co.jp

広報担当:山田