

2023年11月30日

博報堂 gmove、自動車ディーラーをはじめ店舗での電話対応の課題をデジタルで解決
LINE WORKS と連携し、情報把握・共有の効率化を促進
顧客対応を向上させる「HAKUHODO CTI」提供開始

株式会社博報堂と株式会社博報堂プロダクツによる、顧客接点ソリューション開発チーム「[gmove](#)」は、店舗における電話対応の課題解決のため、店舗向け CTI *1（コンピュータテレフォニーインテグレーション）サービス「HAKUHODO CTI」の提供を開始しました。



店舗に電話が入ると
各パソコンに発信者情報を
ポップアップで表示。



対応のメモやお伝えすることを
簡単にスタッフ間で共有可能。



通話内容を録音し、
会話を聞き直すことが可能。

自動車ディーラー・不動産販売店・保険営業所をはじめとした業種業態では、現場での電話対応が重要な一方で多くの課題を抱えています。「顧客対応状況をスタッフ間で共有しきれず、たらい回しになってしまう」、「現在の契約情報等を確認するのに時間がかかってしまう」ことにより業務効率低下や営業機会の損失や、「クレーム等に対して責任者から適切な対応・謝罪ができないことがある」ことで信用低下に繋がることも予測されます。

そのような状況を受けて、gmove の顧客接点領域を専門とする視点と実際の店舗へのヒアリング結果をかけあわせ、IT やデジタル技術を活用して店舗における電話対応・情報共有をより効果的、効率的にすることを目指し「HAKUHODO CTI」を開発しました。顧客からの入電の際、PC 画面に顧客情報やこれまでの対応等をポップアップで表示したり、社内間での顧客対応についての情報共有を簡易化することにより、業務効率化や営業機会の的確な把握を容易にします。さらに顧客個人の LINE とつながることができる機能により、BtoC 企業においては非対面接客など営業ツールとしても多数活用されているビジネスコミュニケーションツール「LINE WORKS」と連携することによって、よりリアルタイムで迅速な顧客対応や情報把握・共有が簡単になります。

顧客との接点やつながりを一層強化でき、顧客対応力を向上させる設計となっています。

また、今回のサービス提供に合わせて無料オンラインセミナーを配信してまいります。

gmove は、今後も HAKUHODO CTI と各種外部ツールとの連携や音声解析技術を活用したサービス拡張など開発を進め、さまざまな顧客接点を統合していくことにより、更なる全方位的な顧客対応を実現し、販売現場が顧客とより良い関係を構築できるようサービスを提供してまいります。

*1 CTI：コンピューターのシステムと電話網を活用する技術で、顧客情報データベースと電話をシステム連携させることで電話対応の高度化を実現する。

【事業・サービスチームについてのお問い合わせ・詳細】

gmove（博報堂顧客接点ソリューション開発チーム） <https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>

【報道関係者お問い合わせ】

株式会社博報堂 広報室 成田・西尾 TEL:03-6441-6161 MAIL: koho.mail@hakuhodo.co.jp

■HAKUHODO CTI について

<https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/solution/cti/>

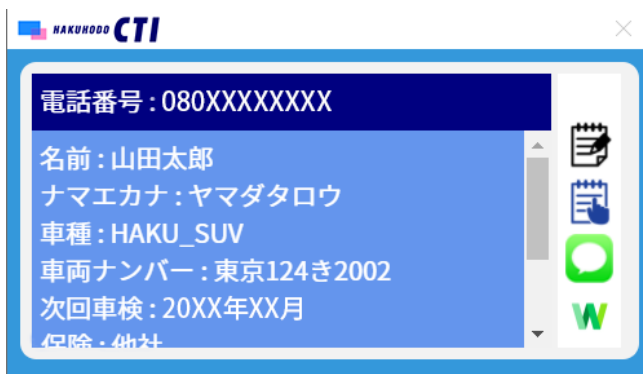
① ポップアップ表示でスムーズな電話対応

顧客からの電話着信時、どのような商品を購入されているか、定期対応の時期はいつか等を把握した対応が重要です。HAKUHODO CTI ではポップアップに 30 項目まで顧客情報を表示することができ、スムーズな電話対応に繋がります。

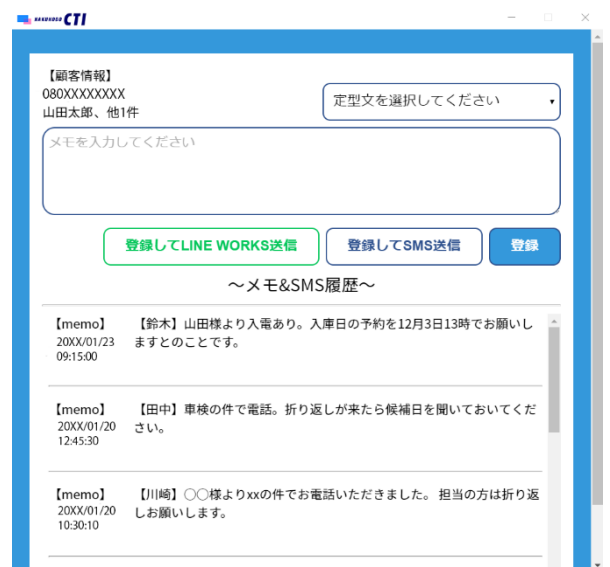
② 社内間での顧客対応メモ等の情報共有を簡易化

①のポップアップ上でメモを取ることができ、SMS などに関係者や社内に簡単に共有が可能です。これまでの顧客対応についてのメモ履歴や、SMS 配信履歴をポップアップからすぐに閲覧できます。

また、既に導入済みの CRM ツールとの連携も可能です。

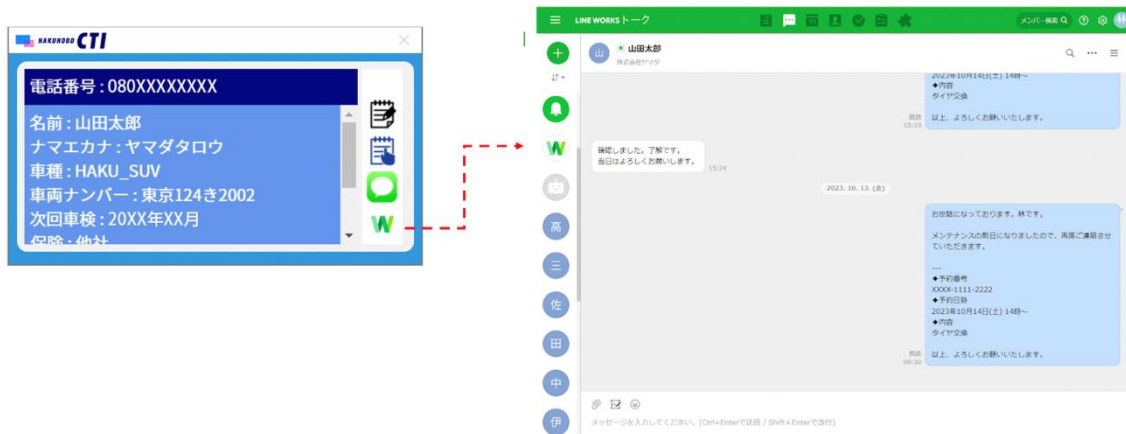


① 画面イメージ



② 画面イメージ

- ③ 「LINE WORKS」との連携によって顧客対応がさらにリアルタイム・スピーディーに HAKUHODO CTI と LINE WORKS を連携することにより、顧客と営業スタッフの LINE WORKS でのやりとりを、①のポップアップ上で確認することができます。電話着信時に過去の商品・サービス購入や、定期対応の時期等の状況とこれまでのやり取りを把握できることで、顧客サービスのさらなる向上に繋がります。また②のメモの共有も LINE WORKS 上で行うことができ、社内での共有が簡易になります。



- ④ 通話内容の録音により的確な対応が可能
通話内容を録音し会話を聞き返すことができるため、顧客の雰囲気や会話のニュアンスまで把握することで、直接対応していない責任者からも適切な対応・謝罪が可能になります。また、対応の振り返り・社内共有により、電話対応の向上にも繋がります。
クラウド環境はお客様毎にシングルテナントで管理し堅牢なアクセス制限を設けており、ご希望に応じてオンプレミスでのご提供もしております。
- ⑤ 本社での管理を重視した設計
複数の店舗がある場合、本社のアカウントでは、各店舗がどのような電話対応を行っているか一覧で把握することができ、営業戦略・立案等に役立ちます。また大容量データでも一度にアップロードができ、データを分割するなどの手間が不要です。ログイン認証が不要のため、従業員ごとの複雑な管理が必要ありません。
- ⑥ 利用しやすい価格
販売現場の課題解決に役立つ機能に特化したシンプルな作りとなっており、利用しやすい価格でのご提供が可能となっています。一店舗につき何回線でも下記月額費用は変わりません。

ポップアップのみ	録音機能あり
1店舗・月額 10,000円（税抜き）	1店舗・月額 15,000円（税抜き）

※初期費用・設置費用が別途必要となります

■本サービスに関するウェビナー（オンラインセミナー）開催

タイトル：「HAKUHODO CTI サービス紹介セミナー」

開催形式：セミナーの録画視聴

費用：無料

主催：博報堂 BIZGARAGE

参加方法：下記 URL より視聴申し込みいただきますと URL を送付致します

URL：<https://www.bizgarage.jp/download/cti>

※セキュリティの設定や、動作環境によってはご視聴いただけない場合があります。

■LINE WORKS について

43 万社・450 万ユーザー（2023 年 1 月時点）が利用する、ワークスモバイルジャパン株式会社が提供するビジネスコミュニケーションツール。現場で活用できる充実したグループウェア機能を揃えており、使いやすい UI でユーザーの教育も最小限に導入したその日から誰でもすぐに使うことができます。社内外の円滑なコミュニケーションを促進し、オフィスワークだけでなく、拠点や店舗など PC を使う時間の少ない「現場」での活用が進んでいます。富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2018～2023 年版」では、2017 年度～2022 年度まで 6 年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得。

■gmove について

誰よりも販売の現場を理解し、真に役立つソリューションを開発・提供するために設立した「gmove」は、人（販売員）と人（顧客）の関わり方をより良くし、デジタルの力で人の心をつかみ、満足させていくために真に役立つソリューションでビジネスの原動力になることを目指しています。gmove では 300 社以上でご活用いただいている SMS 配信サービス「SMSmarketingPlus」や、オンラインでロープレを受講できる「オンライン接客ロープレサービス」を展開しており、今後も顧客接点強化・CS 向上・営業スキル強化などを目的としたソリューションを開発・提供してまいります。

<https://www.hakuhodo.co.jp/gmove/>