

次世代コンタクトセンターを実現する

最新コンタクトセンターソリューション のご紹介

～QuickCRMアプリケーション事例～



コンタクトセンターシステムの
トータルソリューションプロバイダー



株式会社MITシステム研究所¹

コンタクトセンターCRM アプリケーション事例

「QuickCRM」を活用してカスタマイズされた多様なアプリケーション

主な導入事例一覧

業務分類		主な業種/部門
インバウンド	お客様相談室/センター	製造業他全業種
	社内向けITサポートセンター	全業種の情報システム部門
	総合受付窓口(大代表)	自治体、企業の代表窓口
	専門問合せ(ヘルプデスク)	製造、IT企業等
	受注/予約センター	サービス、流通、通販等
	秘書代行	電話受付の代行業務
アウトバウンド	個人向けテレコール/テレセールス (既存顧客フォロー)	通信、金融、流通、サービス業等
	個人向けアポイント/おっかけ (新規顧客開拓)	流通、サービス業等
	催告/督促	自治体等
	アンケート	製造、サービス業等
	法人向けキーマンアポイント (新規顧客開拓)	製造、流通、サービス業、IT企業等 全業種
	法人向けテレコール/テレセールス	製造、流通、サービス業、IT企業等 全業種
	安否確認	自治体、サービス業
	通訳業務（3者通話）	自治体、サービス業

「問合せ受付～タスク管理システム」

コールセンターでの受付内容に対応部署へ連携し、
対応結果/状況のタスク管理を実現した事例



各支店にて受付けていたお客様からの問合せ、依頼、クレームをコールセンター（新設）に集中し、受付業務の効率化を実現。

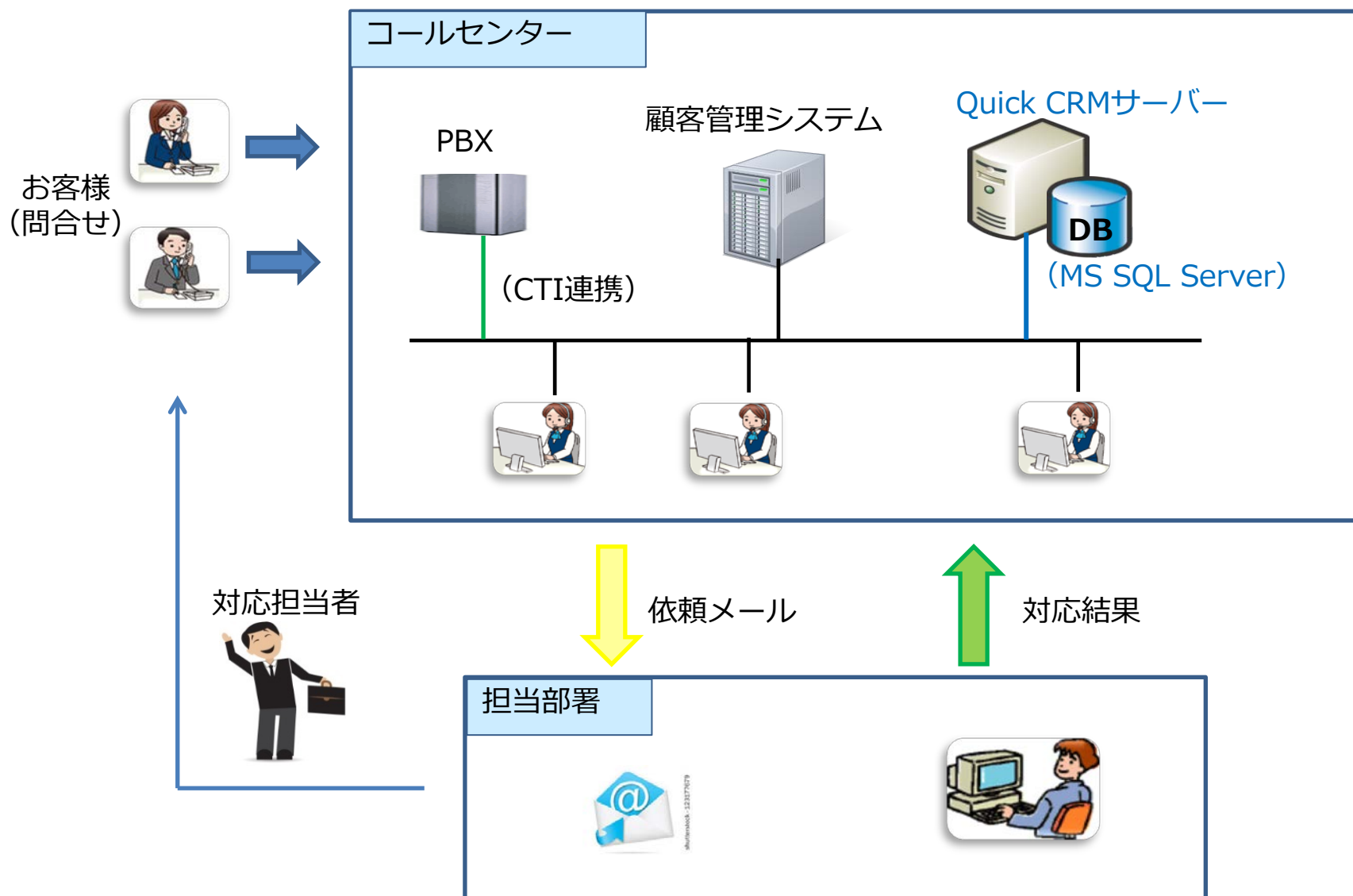
コールセンターから担当部署へ依頼内容を連携し、対応結果をフィードバックすることにより、タスク管理の効率化を実現。

従来の支店単位の管理から「全体のタスク管理」が可能と成り、顧客満足度の向上も実現。

■ システムの特長

- ①「CTI連携」により、受電業務の効率化。
- ②対応内容の簡易入力（受付区分、内容等の選択入力）により、受付業務全体の効率化。
また、FAQの運用により、更に入力操作の簡素化が可能。
- ③顧客情報と担当部署/担当者が紐付けされており、「メール自動連携」により、担当部署/担当者への情報連携が効率的。
- ④担当部署/担当者からの「対応結果入力」により、タスク進捗管理が可能と成り、対応漏れの確認と防止が可能。
- ⑤支店別タスク進捗一覧により、全体の進捗管理が可能。
- ⑥対応履歴より、問合せ内容のデータ収集と業務分析が可能。

■ システム全体構成図



オペレータ画面イメージ

お客様
(問合せ)



① 応答



F A Q 検索

タスク一覧

② 顧客情報ポップアップ

応対画面

→ 問合せ内容の入力

→ タスク依頼入力

依頼部署にメールで
依頼内容が送信

タスク受付/進捗状況

担当者別 タスク進捗状況一覧

期間 2015年4月1日～2015年4月30日						
担当者	タスク	受付件数	依頼件数	タスク着手中	対応保留	完了
山田		22	22	5	3	12
鈴木		8	7	2	0	6
山本		15	12	7	1	6
伊藤		12	12	2	0	10
A		7	2	3	0	4
B		10	5	1	1	6
C		8	3	2	0	6
合計		82	69	22	5	50



管理者/全体進捗管理



「ヘルプ受付システム」

“問合せ内容を蓄積し、問合せ内容別の傾向可視化と効果的な模範解答の共有により運用効率向上を実現



既存CRMシステム（内製）の運用では、問合せ履歴の効率的な蓄積やナレッジ（共有）が図られておらず、各オペレータ毎のスキルによる個別対応となっている課題があった。また、既存CRMシステムからガラッと一変してしまうと、従前の利用方法に慣れたオペレータ様達に混乱が発生してしまうため、既存システムの良いところは可能な限り踏襲しつつ、利便性向上が図れるCRMシステムを探していた。

「QuickCRM」は、独自の「ノンプログラミングによる各種デザイナーツール」を用い、既存CRMシステムの良い所（画面レイアウトや機能等）を限りなく近い形で構築でき、かつ新たな追加機能や運用フローのルール化でヘルプデスク内の効率化を実現させた。

■ システムの特長

① 既存CRMシステムの良い所は踏襲しつつ、新たな機能を追加し、ヘルプデスクの最大効率化と顧客満足度を向上させた。

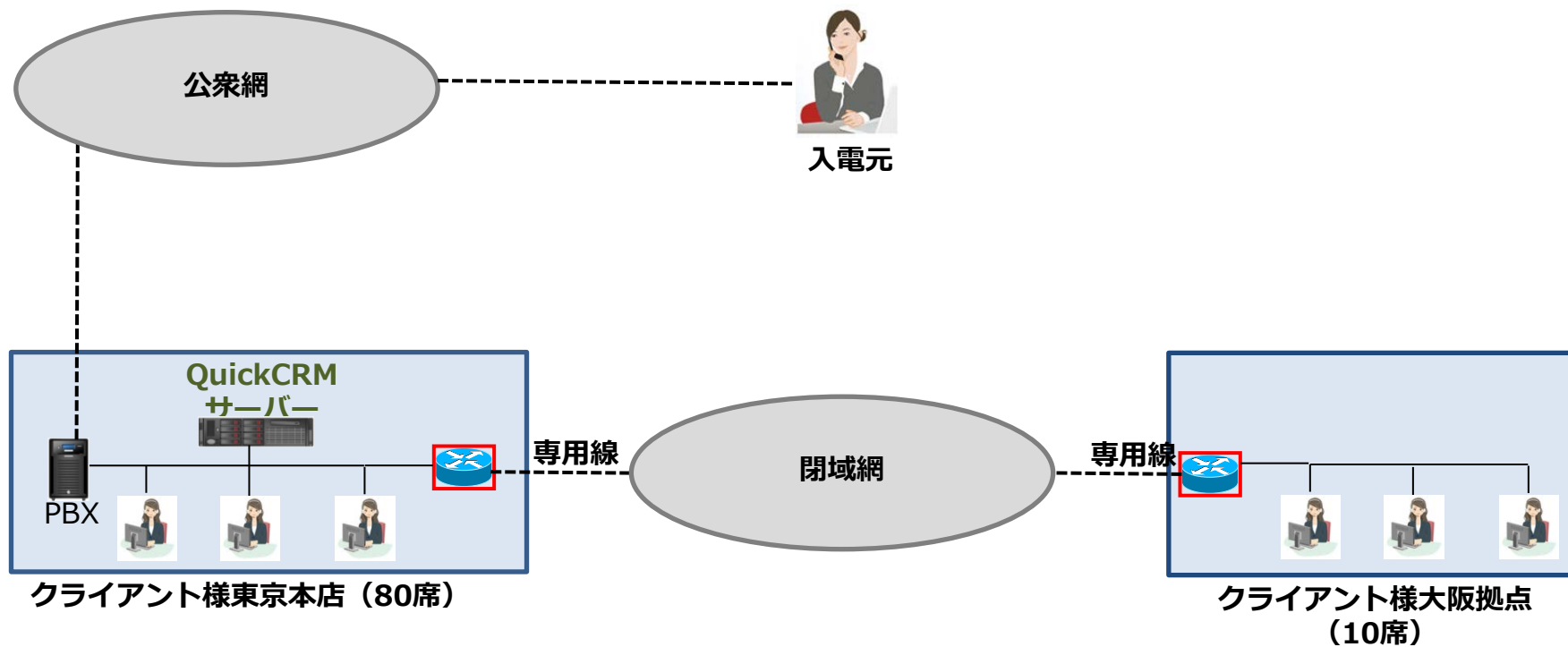
QuickCRMの独自機能「デザイナーツール」を用い、既存CRMシステムの良い部分、残したい部分を活かした新たな運用画面の構築が可能。（※）

② FAQ機能を新たに追加し、類似問合せ内容別の過去履歴の確認やそれに対する模範回答等の共有を実現。これまでオペレータ別に「バラバラ」に登録されていた履歴データも、登録ルールの標準化を設けることで統一化し、正確な問合せ別データの可視化を実現。

③ QuickCRMと既設のPBXとの連携し、顧客情報の着信ポップアップ機能による顧客サービス向上も実現。

システム全体構成図

※専用線接続による完全閉域網接続によりセキュリティ性を担保。
※QuickCRMサーバはお客様環境下に設置し、お客様ポリシーに準じた顧客情報の管理を徹底。



オペレータ画面（入電受付画面）イメージ

PBXとの連携により、画面上で電話機の機能を実現

各店舗からの入電受付情報の履歴を表示致します。

現在時刻: 2014年03月24日 05時48分11秒 SysID

XXXXXX ヘルプデスク ログイン名

呼出時間 00:00:00 通話時間 00:00:00 後処理時間 00:00:00 総処理時間 00:00:30

電話操作

店舗先発信 切断 保留 保留解除

転送開始 転送完了 受可 離席

過去対応履歴

No	受付日	受付時間	問合せ内容	対応内容
1	2014/03/24	05:30	入力で、かな・漢字・...	「Alt+全角・半角キ...
2	2014/03/24	12:01	◆タケ...	...
3	2014/03/23	10:08	◆日...	...
4	2014/03/22	10:03	◆孫...	...
5	2014/03/21	09:58	1・自...	1...
6	2014/03/20	18:32	2014...	...
7	2014/03/20	15:57	製品...	...

受付ID

問合せ

対応内容

店舗情報 設置機器 委託先情報

学校 ID 店舗検索

担当者

住所

メモ1

対応詳細 履歴訂正 過去対応検索 FAQ メール作成

受付ID

受付日 時間

区分01 区分03

区分02 区分04

問合せ内容

対応内容

受付者 番号 名称

ステータス ☐ リモート接続

完了日 時間 対応時間(分)

備考

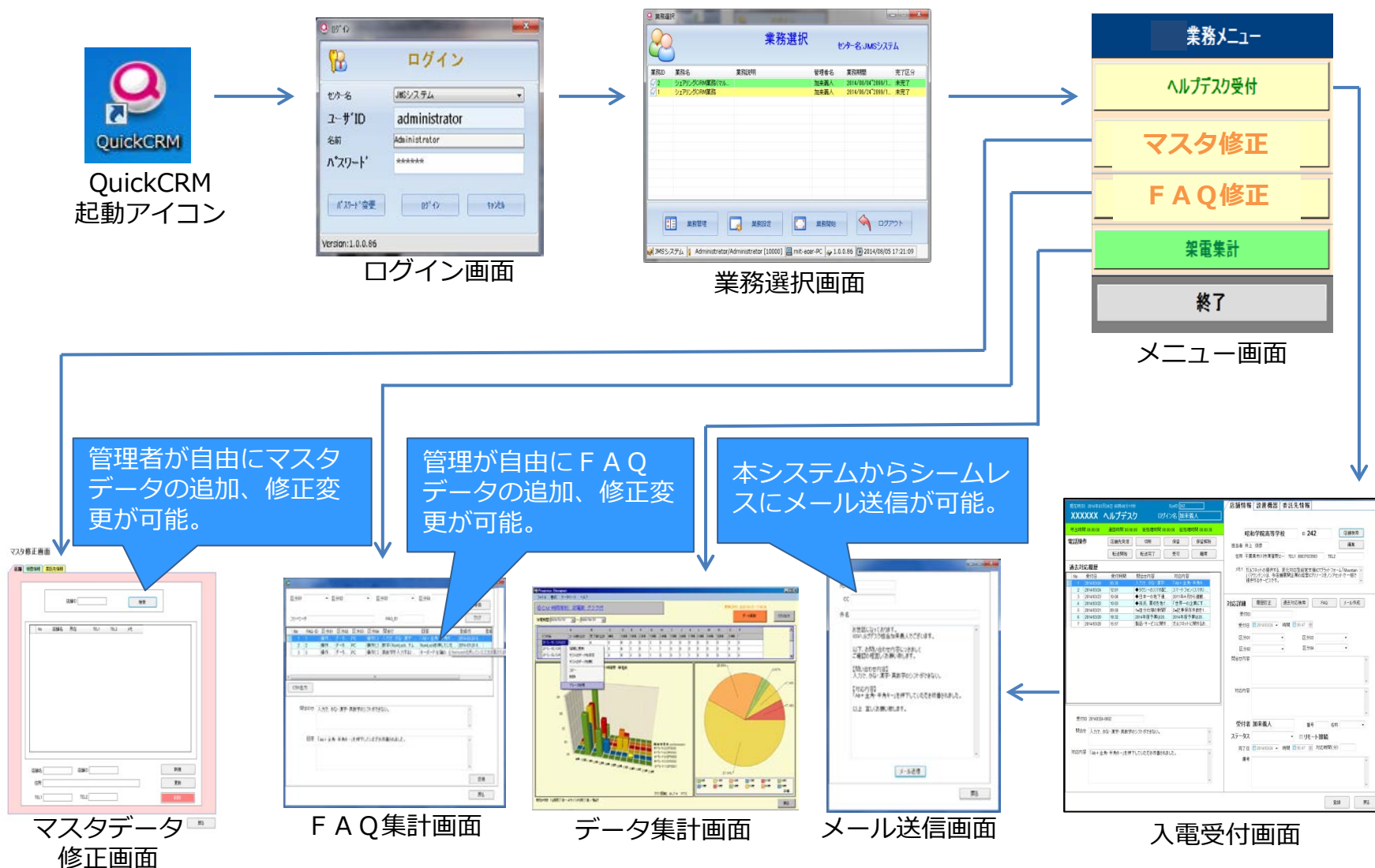
登録 戻る

タブを切り替えることにより各種情報を切り替え表示

定型句を作成し、指定のメールアドレスへメール送信

FAQ画面を開き、FAQマスタから模範対応を検索

システム遷移イメージ



「通販受付システム」

“期間限定の緊急インバウンド案件。短期間といえどもCRM機能には妥協せず成果を出した”事例



お客様で急遽6カ月間の期間限定インバウンド業務を開始する事に。
当初は他社製既存CRMシステムの拡張を検討したが、既存CRMシステムでは6か月間の為の増設はコスト感が合わず、また運用画面構成等も合わない為、短期で構築でき、かつ必要な時にのみ柔軟に利用できるCRMシステムを探していた。

「QuickCRM」は、プログラミングを一切必要とせず、お客様の望まれる運用画面が短納期（最短1カ月）で作成可能。また、ライセンス体系も「購入」と「レンタル」を自由に組み合わせでき、無駄なく「今」必要なライセンス数で運用可能であり、短期間といえども拘りの機能満載で緊急インバウンド案件を無事成功させることができた。

■ システムの特長

① インバウンド・アウトバウンドの両機能の基本実装

QuickCRMはインバウンド、アウトバウンド双方に基本対応しており、将来の事業拡張時にも無駄なく対応可能。

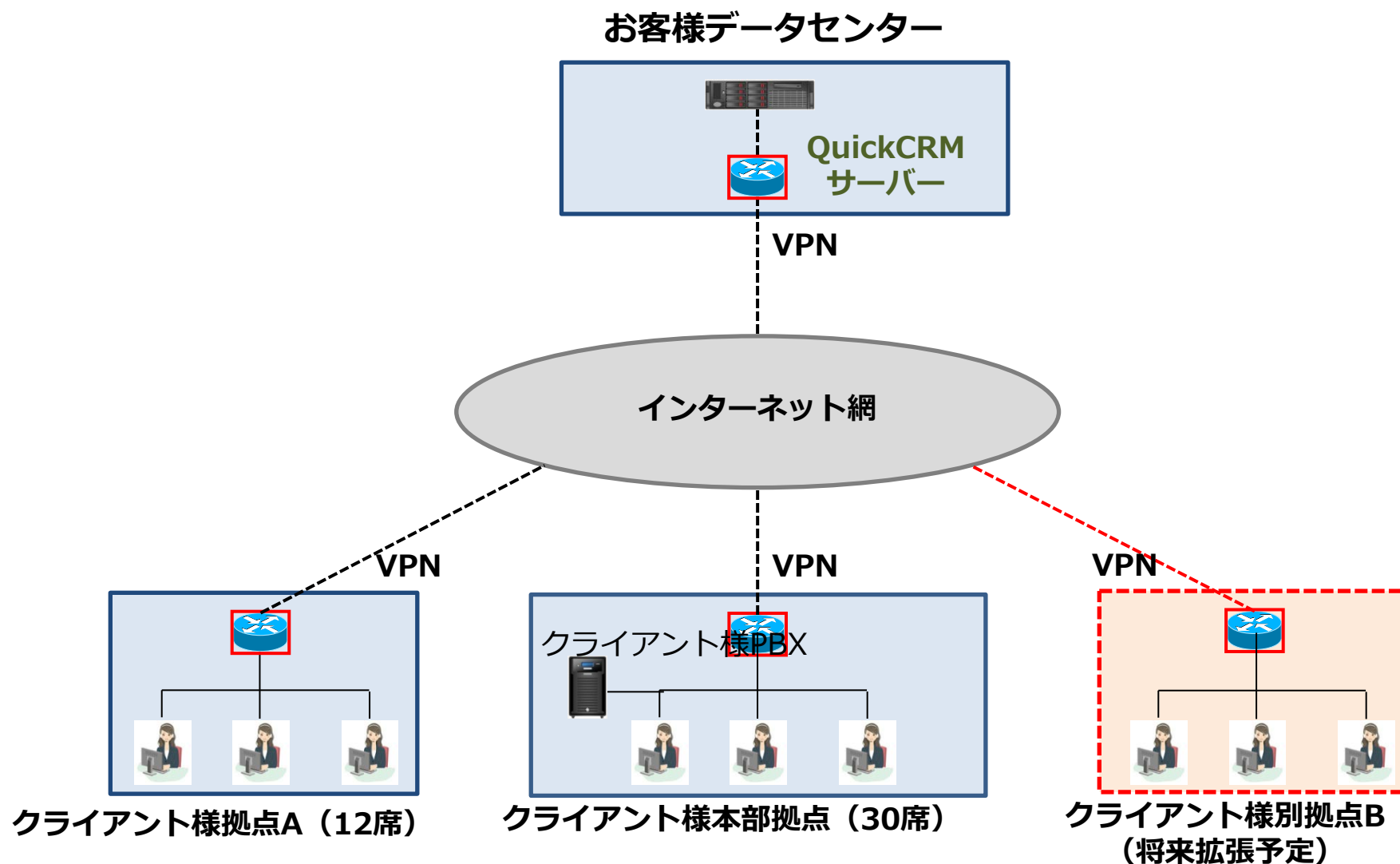
② 閑散期・繁忙期に合わせた柔軟なプラン

購入ライセンスプランの他に、1か月毎で契約・解約が可能なレンタルライセンスプランが用意されており、コンタクトセンターの運営事業に併せ無駄なく運用が可能。

③ 自由なカスタマイズ性

特別なITスキル無く、「誰でも」「容易に」QuickCRMのカスタマイズが可能。
カスタマイズ専任者（社）が不要で「必要な時」に「必要な部分」のカスタマイズが可能。

システム全体構成図



システム遷移イメージ



QuickCRM
起動アイコン

ログイン画面

画面内容: ログインフォーム。フィールド: ユーザーID (administrator), 名前 (Administrator), パスワード (*****). ボタン: ログイン変更, ログイン, 終了.

ログイン画面

業務選択画面

画面内容: 業務選択メニュー。リスト: システムメンテナンス, システムメンテナンス. ボタン: 業務管理, 業務設定, 業務開始, ログアウト.

業務選択画面

メニュー画面

メニュー画面

画面内容: メニューデザイナー。メニュー項目: 受付登録業務, マスタ修正業務, データ集計, 報告データ出力, 終了.

注文受付画面

注文受付画面

画面内容: 通版受付システム。入力欄: 受付番号, 受付日時, 受付場所, 受付内容, 受付担当者. ボタン: 受付, 受付完了, 受付キャンセル.

マスタデータの追加、修正変更、削除が可能！

自由な観点から登録データの可視化分析が可能！

DB内の情報を自由にCSV、EXCEL出力が可能！

マスタデータ修正画面

画面内容: マスタデータ修正画面。リスト: マスタデータ修正画面. ボタン: 検索, 更新, 削除.

マスタデータ修正画面

データ集計画面

画面内容: データ集計画面。リスト: データ集計画面. ボタン: 検索, 集計, 集計完了.

データ集計画面

報告データ出力画面

画面内容: 報告データ出力画面。リスト: 報告データ出力画面. ボタン: 検索, 出力, 出力完了.

報告データ出力画面

インバウンド、アウトバウンド業務が任意に選択可能！

オペレータ画面（注文受付画面）イメージ

お電話ありがとうございます。AAA社受付担当〇〇です。

通販受付システム

受付区分 ☐ 注文 ☐ 資料請求 ☐ 問合せ ☐ 変更・返品・交換 ☐ キャンセル ☐ 不要 受付番号

着信番号 ☐ コピーフォーム ☐ メール送信済み ☐ 履歴チェック ☐ 済 ☐ 未済

媒体名 ブランド名

商品情報 **住所情報** **問合せ** **会話記録**

商品コード 数量 のし

商品名 商品詳細

カラー サイズ 税込送料 税込単価

発送/支払特記事項

支払区分

カード会社 支払回数 カード番号 - - - 月 年 有効期限

カード名義(カナ) カード名義 処理番号(半角12桁)

商品コード	商品名	カラー	サイズ	のし	税込送料	税込単価	数量

税込小計合計 税込送料合計 総合計金額

個人情報入力欄

No	受付番号	受付日時	受付内容	商品コード	商品名1	カラー1	サイズ1	数量1	単価1	税込送料1

センター: JMSシステム | ユーザー: y-kaku/加来義人 | PC名: mt_vai0 | バージョン: 3.0.1.113 | 業務: 1:シェアリングCRM業務

着信電話番号を
キーに着信と同時
に会員情報を表示

ボタン押下で入力
された商品の合計
を自動計算

お客様の過去の注
文履歴等を表示

登録ボタン押下
で、受付番号が
自動採番

商品コード欄に
商品コードを入力
し、エンターキー
押下で商品情報が
所定枠に展開

「市役所総合受付窓口システム」

統合FAQシステムで、「窓口サービスの向上」と
「窓口業務の効率化」を実現



市民の困りごとに迅速かつ的確に電話対応する自治体向け市民窓口コールセンターシステム。「QuickCRM」を活用したFAQシステムにより、「窓口サービスの向上」や「窓口業務の効率化」を実現。

システムの特長

よくある質問に対する回答集（FAQ）をデータベース化し、オペレータが電話対応時に活用するとともに、お客様がWEBからアクセスして活用でき、迅速かつ的確な電話対応と窓口業務の効率化を実現。

▶コールセンター窓口サービスの向上

職員の就業時間にとらわれず（夜間土日でも）、市民からの電話に対応できる。
市民が何について困っているかを一元管理し集約した後、業務の改善につなげる事が可能。

▶迅速かつ的確な電話対応

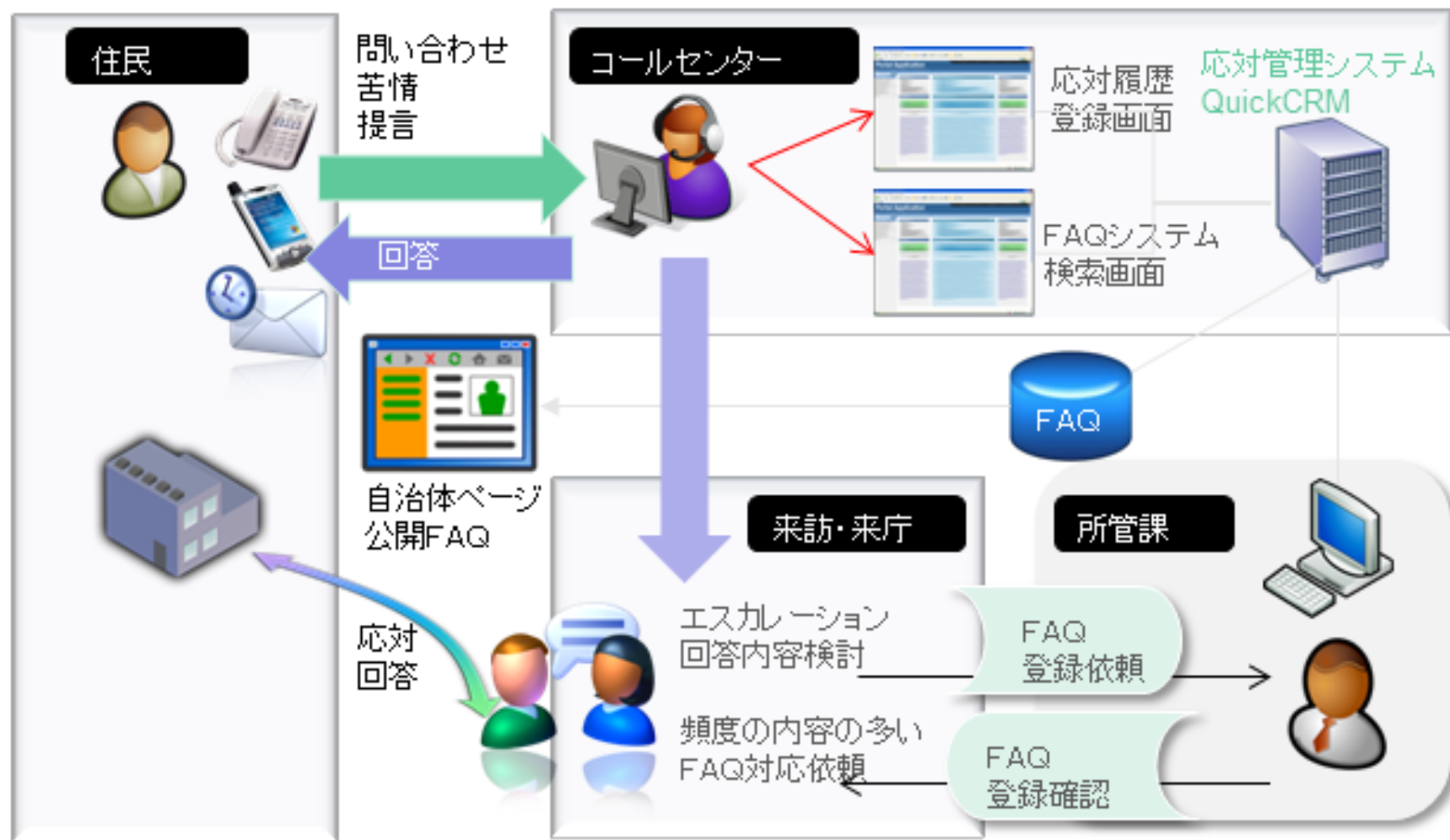
オペレーターが有用・有効な情報を参照しながら応対でき応対品質の標準化を図ることが可能。

新しい質問や、これを簡単な作業でFAQに取り込んで次の電話対応に活かす事が可能。

▶窓口業務の効率化

各部署では電話対応の時間が大幅に減り、ほかの業務に専念できることとなります。
住民はWEB公開したFAQにアクセスすることで、コールセンターへの電話を減少。

システム概念図



オペレータ顧客対応画面イメージ

問い合わせ受付業務 受付者 MIT1001 OPモードで見る OPモード解除 現在時刻: 2013/06/06 14:23:26

入力情報 エスカレ 再連絡先

受付ID 当日 1 件目 新規作成 顧客検索

メール受付ID 個人情報検索

受付者氏名

受付日 2013/06/06 14:23 完了日 2013/06/06 14:23

着信番号分類 その他着信番号

受付手段 受付経路

居住区 性別 年代区分

利用者区分 職業

外国語対応

問合せ種別 大分類 中分類 小分類

問合せ内容

対応結果

短縮ボタン 問回 問転 取転 代回

市民の声 大分類 中分類 小分類

FAQ検索 FAQ ID1 2 3

その他参照資料 ☐ インターネット情報 ☐ 市報 ☐ 暮らしのガイド ☐ 各種事務手続き様式

ホームページURL

備考

当日履歴

区分	No	ID	受付	問(大)	内容
受付ID					

履歴表示 履歴展開

情報連絡票 削除 削除取消 仮登録 登録 戻る

MIT1001 | PC名: t-nakamura-VAIO | バージョン: 3.0.1.88 | 業務 3: 管理者業務

入力必須項目に色付けして入力漏れ防止
※入力漏れが有った場合は登録不可の制御を付与

オペレータは仮登録ボタンのみ有効とし登録はSV以上の権限でしか実行できない（承認機能）を付与

「保険獲得支援システム」

コールセンターでの受付内容を営業支援システムへ連携し、顧客折衝の効率化を実現した事例



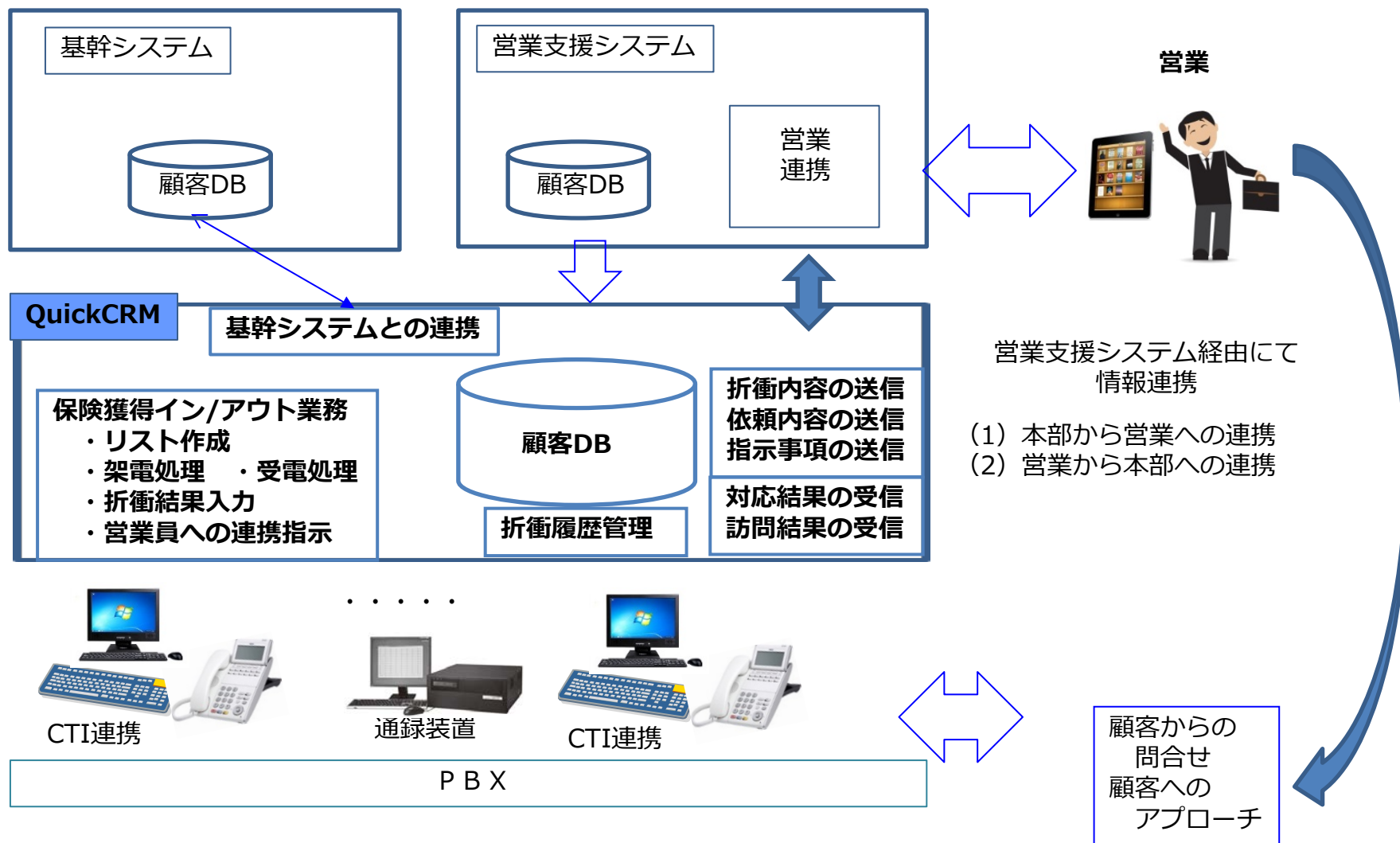
お客様からの保険に関する問合せ、依頼、各種申請等をコールセンターにて受付けし、営業支援システムへ情報連携を実現。

コールセンターと地域営業担当者とのタイムリーな情報連携により、顧客折衝の効率化を実現。また、組織的対応により、顧客満足度の向上も実現。

■ システムの特長

- ①「CTI連携」により、受電業務の効率化。
- ②「保険プラン試算」の表示が可能であり、年齢/性別等の条件により、推奨すべき保険の案内が可能。
- ③「営業支援システム」との折衝情報連携により、効率的なアクションが可能。
- ④「時間帯別接続履歴」の表示により、次回コールの判断が容易と成り、電話接続率の高いコールリスト作成が可能。
- ⑤WEB（URL）との連携が可能であり、企業内の情報収集が可能。

■ システム全体構成図



オペレータ画面イメージ

WEB (URL) への連携

お問合せ対応 インバウンド

SYS-ID: 5 最終架電結果: 架電_完了 完了区分: 1 架電回数: 1 最終更新日: 2015/08/06 10:56:22 最終更新者: mit/mit リスト名: デモ1 データ取得日: 2014/09/25 21

基本情報 性別: 1:男性 年齢: 30 生年月日: 19700105

シメイ: サトウ シンゲル 氏名: 佐藤 茂

電話番号: 031111115

電話番号2:

住所

〒: 101104 アアアアア イイイイイ

住所: 群馬県 あいうえおが市

住所③: うううう

住所④: いるは町

住所⑤: エエエエエ

住所⑥: A B C D E

既契約情報

商品名: 保険B 保険プラン: プランS 保険料: 9000 加入日: 2012/10/10

①応対結果 ②DM送付状況 ③架電状況 ④クスリット ⑤アンケート

家族人数: 家族構成: 40:配偶者 50:子供 21:父 22:母 11:祖父 12:祖母 31:兄 32:弟 33:姉 34:妹 60:孫 90:その他

加入確度: 対応内容: 資料再送

文例1 文例2 文例集

保険プラン検索

受注1: 商品: 保険A 特約: タイプ2 保険者区分: 0:本人 生年月日: 2015/11/09

被保険者: 住所: 告知確認: 備考:

受注2: 商品: 保険A 特約: タイプ2 保険者区分: 0:本人 生年月日: 2015/11/09

被保険者: 住所: 告知確認: 備考:

対話者: 対話結果: 204:販売 留守電録音: 再架電希望日等: 希望時間帯: 登録_完了 登録_予約 登録_未完了

対話結果: 204:販売 留守電録音: 再架電希望日等: 希望時間帯: 登録_完了 登録_予約 登録_未完了

応対履歴

No	MIT_HY_Sy	登録日時	架電結果	応対者	通話時間	対話者	対話結果	留守電録音	再架電希望日等	希望時間帯	登録_完了	登録_予約	登録_未完了
1	MIT_HY_Sy	2015/11/09	架電_完了	佐藤 茂	00:01:00	佐藤 茂	204:販売	留守電録音	再架電希望日等	希望時間帯	登録_完了	登録_予約	登録_未完了

録音ファイル: 音声再生 録音ダウンロード

時間帯別接続実績表示

保険プラン試算画面

時間帯別接続実績

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	仕事
平日	コンタクト回数														
土曜日	コンタクト回数														

過去に折衝（電話接続）した、時間帯/曜日表示可能。
⇒アウトバウンド時のリスト作成条件に利用し、
効率的なコールリストの作成が可能。

保険プラン試算

No	商品名	プラン	保険料	年齢	性別	説明
4	保険A	プラン1	7000	30	1:男性	あああ
5	保険A	プラン2	7000	30	1:男性	あああ
6	保険A	プラン3	7000	30	1:男性	あああ

年齢、性別等の条件にて、推奨保険プランの試算が可能。
⇒試算テーブルを事前に連携

「カード会社キャンペーン勧誘システム」

アウトバウンド業務をダイヤラー機能（予測発信機能）
を利用し架電効率UPを実現



会員向けローンカード斡旋、リボルビング斡旋等のキャンペーンコールを定期的実施しており、更なる業務効果の拡大のニーズに対し、自動ダイアルシステム導入にて“プレディクティブ型コール”の運用により、架電効率のUPを実現。

従来のプレビューダイヤルと比較し、オペレータ数を増やすことなく架電数は2～3倍に増加する事が可能。

■ システムの特長

①多彩なコールモード（プレビューコール、プログレッシブコール、プレディクティブコール）が提供されており、顧客、架電状況に応じた、コールモードの利用が可能。

②オーバーコール時の対応処理（着信可能なオペレータがいない時に、後処理中のオペレータへ転送する機能）が提供されており、オーバーコールの発生を極力抑えることが可能。

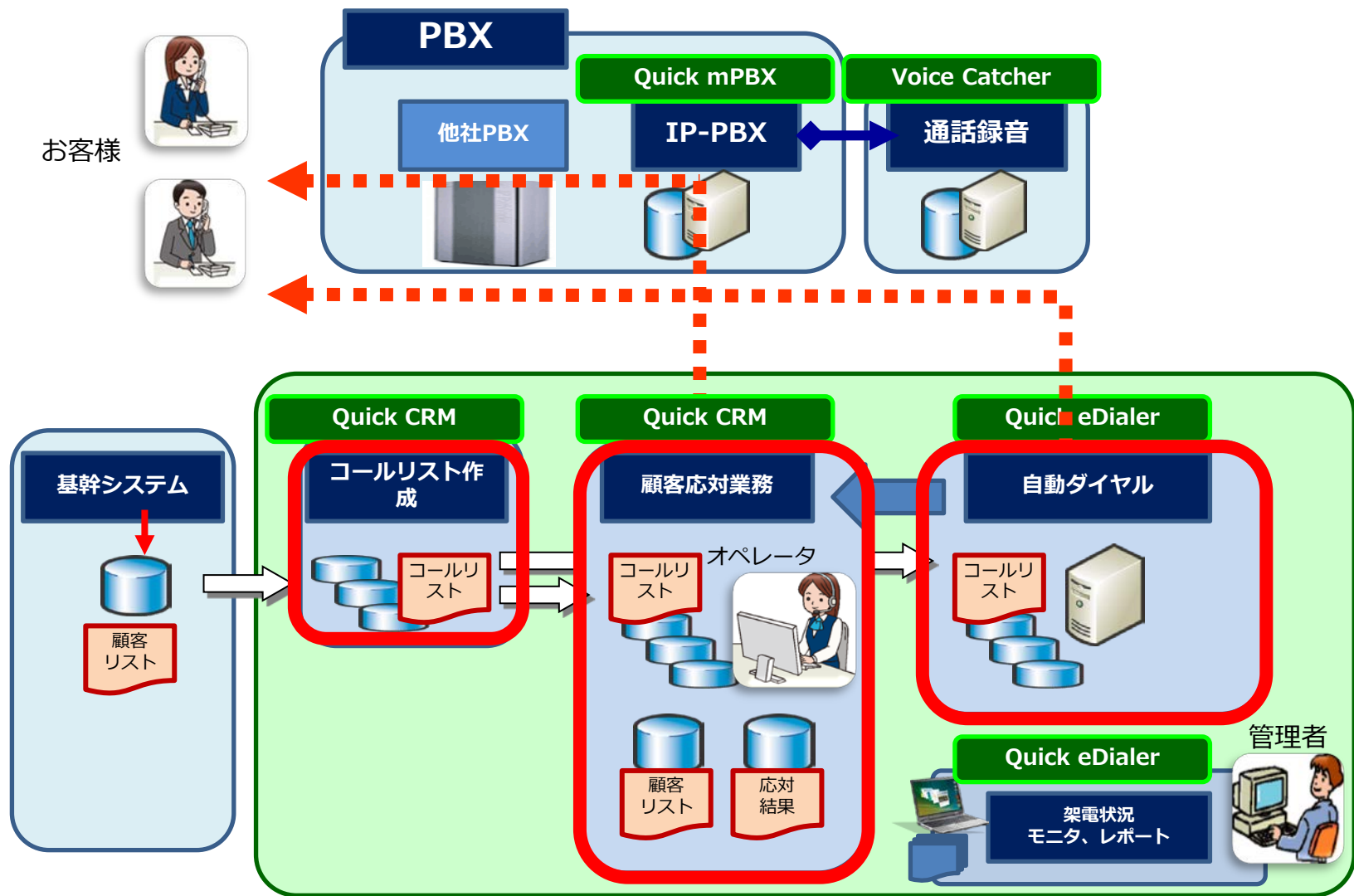
③ペース制御は、Agentの待ち時間の指定又は、オーバーコール率の指定が可能。

また、自動計算された値（1分毎の 架電数、オーバコール率）に対してマニュアルで発信倍率の調整が可能

④充実したACD（Automatic Call Distribution）が提供されている。

最大待ち優先、会話時間が均等割り当て、ラウンドロビン、スキルベース

システム全体構成図



オペレータ画面イメージ

The screenshot shows a software interface for outbound business operations. At the top, there's a header bar with 'アウトバウンド業務' (Outbound Business) and a list name field. Below this are various input fields for management numbers, dates, and names. A central section contains buttons for '保留' (Hold), '保留解除' (Release Hold), '切断' (Disconnect), and message input fields. A '顧客情報' (Customer Information) section includes fields for customer number, member number, name (kana/hanzi), birth date, age, gender, and address. To the right, there are fields for '申告年収' (Declared Annual Income), '収入証明書年収' (Income Certificate Annual Income), '収入証明書期限' (Income Certificate Validity Period), '職業' (Occupation), '商品名称' (Product Name), and '契約日' (Contract Date). A 'PDF' button is also present. At the bottom, there's a section for '対話者' (Dialog Partner), '対話結果' (Dialog Result), '留守電録音' (Missed Call Recording), and '再架電' (Redial), along with a date selector (2015/11/08) and a '登録' (Register) button. Two callout boxes highlight time display areas: one in the top right corner showing '前処理時間: 00:00:00', '呼出し時間: 00:00:00', '通話時間: 00:00:00', and '後処理時間: 00:00:00'; another on the left side showing the same four time categories.

前処理時間: 00:00:00
呼出し時間: 00:00:00
通話時間: 00:00:00
後処理時間: 00:00:00

対話者
対話結果
留守電録音
再架電

再架電希望日等
希望時間帯

登録_完了
登録_予約
登録_未完

登録

それぞれの時間を画面表示し経過時間により
処理や表示を設定
例) 呼出し時間が10秒経過したら自動切断
後処理時間が180秒以上経過したら赤文字表示

「電話催告システム」

自動ダイヤルシステムで、電話催告にかかる作業時間を大幅に削減



各種税金の滞納が増えてきており、その一例として国税では、滞納件数も毎年30万件発生しており、国及び各自治体とも、年度を持ち越した滞納の処理に至るため、手が回っていないのが実態と言われている。

本システムは、滞納者に対して、「滞納している事実」を早期に声（音声）で注意喚起する事で、より効率的な未収金徴収を行う事が可能。

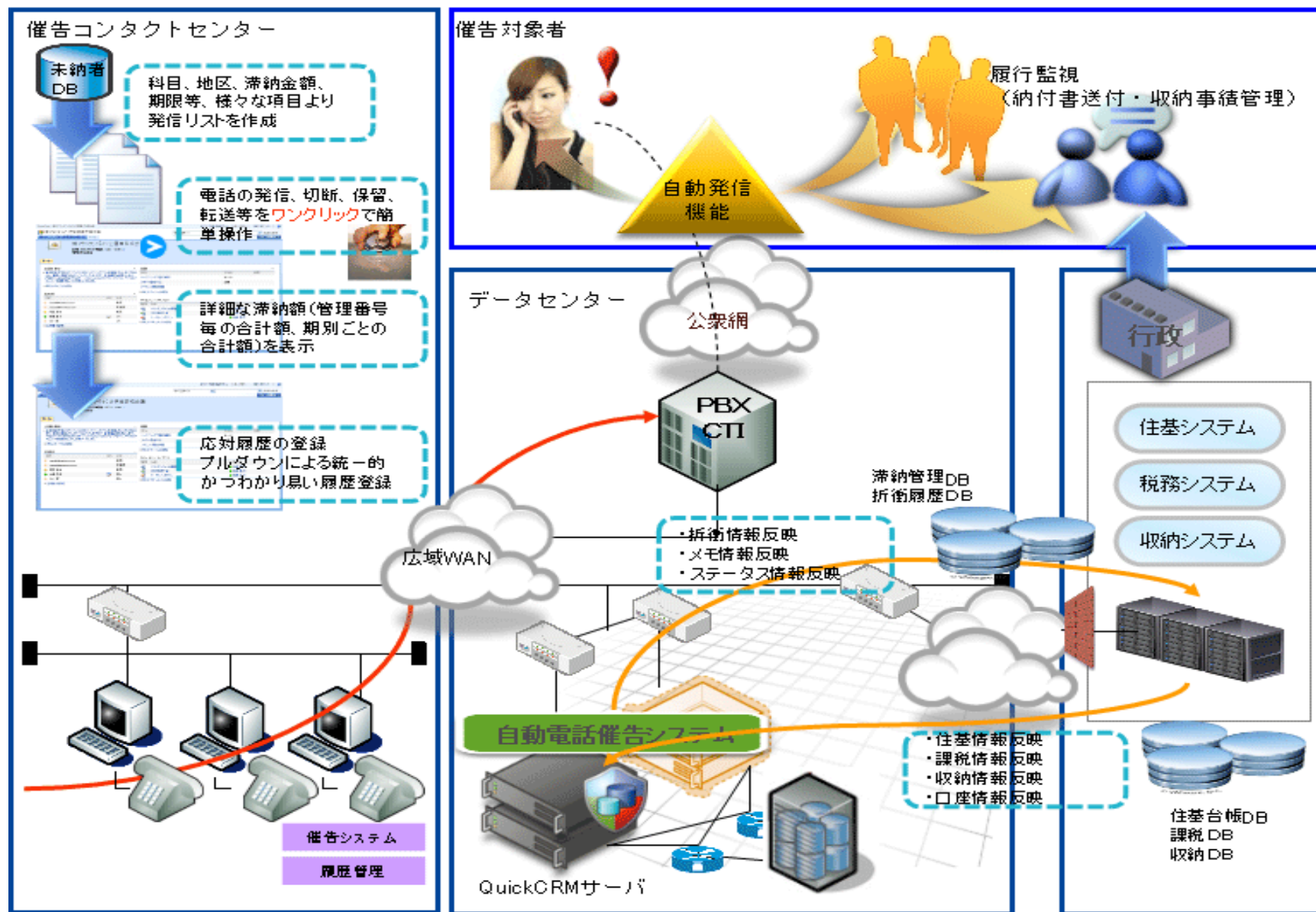
■ システムの特長

通常、電話勧告を行う為には、「滞納者のリスト作成する（滞納状況を確認しながら探す）」、「電話をかける」、「約定を取り付ける」という手順を踏んでいく為、1時間当たり5、6件程度しか架ける事ができない。

本システムでは、「電話を架ける」ところまでをシステムが行う為、電話勧告に要する時間を大幅に短縮する事が可能。

- C T I と連動した効率の良い架電業務。
- 確実な交渉履歴管理で、迅速且つ効率的な催告業務を支援。
- 催告業務を分業化し、滞納整理業務の負担を軽減。
- 税金だけでなく、様々な滞納債権の催告業務に活用可能。

システム概念図



オペレータ向け顧客対応画面

20876

氏名カナ
氏名

個人コード
22011
生年月日

住所
東京都

退年度滞納状況
☐ 住民税普通 ☐ 住民税特徴 ☐ 固定資産税 ☐ 軽自動車税 ☐ 国民健康保険税

電話番号01
09024629110
電話番号01で発信
切断

電話番号02
電話番号02で発信
保留

電話番号03
電話番号03で発信
保留解除

電話番号04
電話番号04で発信

結果登録

応対者
交渉経緯
定型文

約束金額
普通 0 円 特徴 0 円 固定 0 円
軽自 0 円 国保 0 円

契機禁止期間
1900/01/01 ~ 1900/01/01

01:コール不出 02:話中 04:留守番電話
05:本人(代表者)不在 06:催告継続 07:納税交渉終了
08:分納中 09:催告引き抜き(滞通確) 11:電話不通
12:新電話番号判明 15:支払約束 16:今回催告保留
17:連絡事項 999:催告停止

1/1

発信履歴 納税管理人

No	日時	結果	コメント
4	2011/03/31 12:59...	02:話中	
5	2011/03/31 13:00...	01:コール不出	
6	2011/03/31 13:01...	05:本人(代表者)不在	折り返し連絡をもらえる。
7	2011/03/31 13:01...	01:コール不出	(携帯電話)電源が入って

住民税(普通) 住民税(特徴) 固定資産税 軽自動車税 国民健康保険税

期別	期別税額	期別収入額	未納額	納期限	収納日	延滞金
3	3500	3500	0	20080630	20080717	0
5	1000	1000	0	20080901	20080911	0
7	1000	1000	0	20081031	20081209	0
9	1000	0	1000	20081225		0

期別 3 期別税額 3500 期別収入額 3500 未納額 0
不能理由 正常(滞普通) 納期限 / / 収納日 / /
金融機関名 支店名 預金種別
所得の種類 給与
固有項目2
固有項目3

住民税普通滞納額 1000

1 ボタンで迅速、簡単入力

過去の架電履歴、滞納状況を表示

「BtoB用架電システム」

“現場で自由にカスタマイズ可能なアウトバウンドシステム”を実現する“オールインワン”事例



従来お客様の架電スタイルは「手掛け発信」であり、その架電効率に課題があった。また、CRMについては内製のシステムを用いており、当該システムの機能変更や追加作業は、専任作業員による属人化状態となっており、請負元企業様の要求にスケジュールを併せる必要があった。

「QuickCRMシステム（オールインワンパッケージ）導入後、プレビュー発信による架電効率の大幅な向上と、特別な専門知識等必要無く、誰もが容易にシステムの機能追加や変更が行える仕様構成により、オペレータ作業負荷分散と請負元企業様への短納期スケジュールを実現した。

■ システムの特長

①PBX機能 + CTI連携機能 + CRM機能 + 通信回線の「オールインワンモデル」かつ「SAAS形」にて提供するシステムで、お客様にて、設備機器の資産管理や機器メンテナンスは一切不要。

②請負元企業様のニーズ・要件に即した「運用画面等の構築」が「現場」で「最短3日間」で実現！システムカスタマイズ作業が、特定の社員に依存しないので、リスク分散とオペレータ作業効率が向上。

③IP電話を用いた通話料削減効果

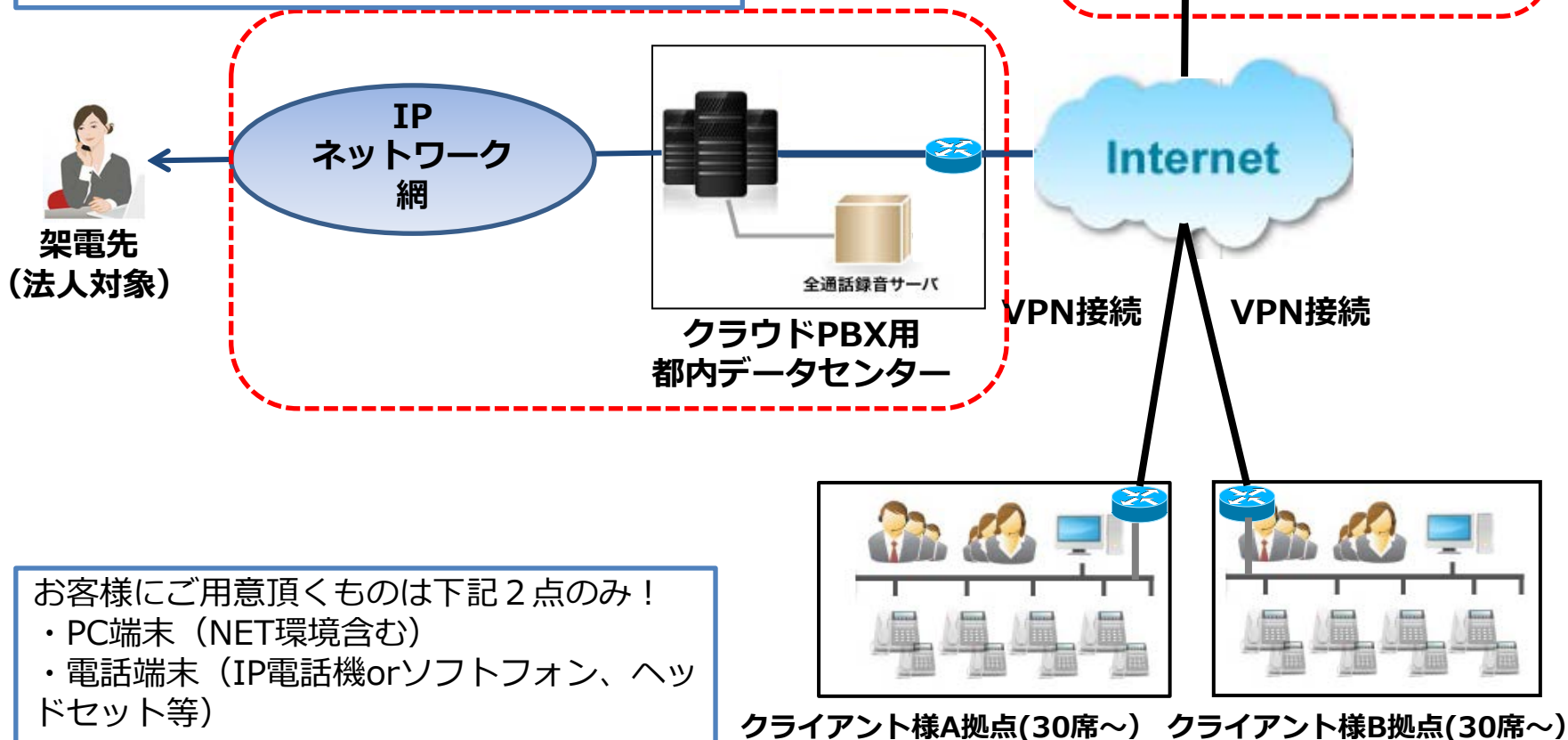
従前のISDN回線利用から、IP電話回線利用への移行により、平均月間通話料40%の削減。

システム全体構成図

本システム構成は、以下の項目を包含したワンストップ型トータルサービス。

- ① 通信回線：FUSION網によるVOIPサービス
- ② P B X機能：クラウドPBXサービス
- ③ 通話録音機能：クラウドPBXサービス
- ④ CRM機能：QuickCRM

サービス
ご提供範囲



オペレータ画面（架電画面）イメージ

ScreenDesigner/M

現在時刻: 2013年09月24日 16時05分28秒

××××業務アウトバウンド

前処理時間 1900/01/01 0:00:00
通話時間 1900/01/01 0:00:00
後処理時間
時刻_接続 00:00:00

SYSID 最終架電結果 最終更新日 コール回数 最終架電オペレーター名 リスト名
17 1900/01/01 0:00:00 0 チェック用

切断 前へ 新規レコード作成 印刷 HP 戻る

次へ

個人情報リスト

1: 企業情報

顧客データID 14 紹介元ID
売上 07_500億以上1004億未満
細分類 5611百貨店, 総合スーパー
上場区分 8_ジャスコ

電話番号 048-65-515 発信
変更前

2: 担当者情報

部署 総務 役職 課長
電話番号 000-000-0013 発信
フリガナ とうきょう じろう
氏名 東京 二郎
メールアドレス

3: 住所

郵便番号 331-0812 都道府県 11埼玉県
ビル名 11102さいたま市北区

4: 資料送付情報

郵送 FAX MAIL 再送
代理許可者

5: キーマン情報

部署名 役職
フリガナ
氏名
直通電話 発信
直通FAX
メールアドレス
メモ欄

A: 資料閲覧

見た 見てない

B: ベンダー名

Lenovo NEC Panasonic
HP Dell

C: test

D: フリーテキスト

E: 《アポイント情報》

候補日1 2013/09/27 金曜日
候補日2 2013/09/27 金曜日
候補日3 2013/09/27 金曜日

F: パーミッション

TEL OK NG
MAIL OK NG
DM OK NG

プレコール フォローコール リマインド 履歴 重複検索

架電1回目 CA
架電2回目 CA
架電3回目 CA
架電4回目 CA
架電5回目 CA

結果 結果判明日
NG理由

電話番号案内 候補日の近いアポイント

架電結果登録

補足

ボタン押下で
ワンタッチ発信！

所定箇所に入力した文字や情報を、
所定Excelフォーマットに転載し帳票印刷が可能！

請負元企業様の要求条件に合わせて、
自由にヒアリング項目の設定が可能！

架電回数の設定やフォローコールの回数なども
自由に設定可能！

入力必須項目を設定し、
入力漏れ防止機能搭載。
※入力漏れがあった場合は登録不可の制御を実行！

システム遷移イメージ

業務毎に異なる運用画面での対応が可能

管理者とオペレータで表示項目を分けることが可能。利用者に応じて最適なメニュー構成を実現！

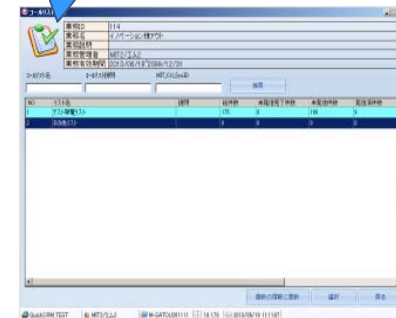
複数の架電リストから選択可能。架電リストの整理分配機能も搭載済み。



業務選択画面



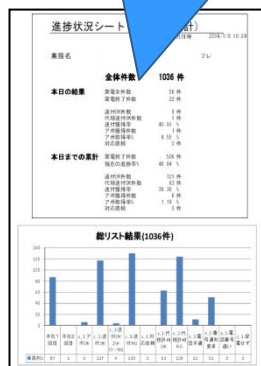
架電先リスト選択



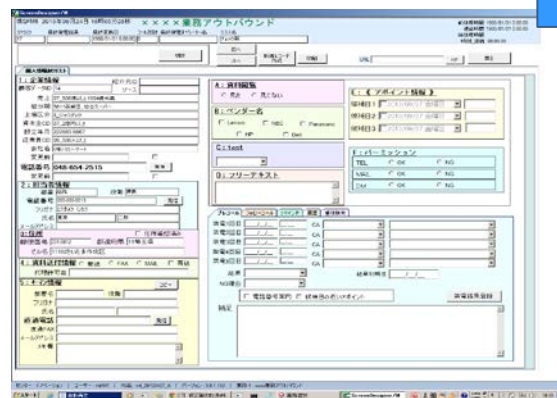
システム内に登録されたデータを自由に多様な観点から抽出可視化が実現！

メニュー画面

再架電機能や予約機能も実装。見込顧客を逃しません！



集計・レポート画面



架電画面



名簿リスト情報

ご清聴ありがとうございました

詳しい情報は、

URL : <http://www.mitsys.co.jp>

お問い合わせは、

MAIL : info@mitsys.co.jp

TEL : 03-6673-4940



コンタクトセンターシステムの
トータルソリューションプロバイダー



株式会社MITシステム研究所¹