

コールセンターCRMシステム



紹介資料（簡易版）



ギグワークスクロスアイティ株式会社



## 沿革

## HISTORY

ギグワークスクロスアイティ株式会社（旧：オ・ーエイ・エス）は、1974年金融業務および通信系ネットワーク業務のスペシャリストが中心となり、各種ソフトウェアの開発会社として発足しました。

1980年よりCTI開発に取り組み、1999年にはコールセンター向けパッケージシステムを販売開始。以来、CTI/CRM製品 約500社の幅広い導入実績があります。

企業全体では、流通・金融・官公庁・SAP・Web・Java・CTI・CRM・通販といった様々なソリューションをご提供しております。これらのソリューションを通して『お客様に選ばれる企業』を目指しております。



ギグワークスクロスアイティ株式会社



商号	ギグワークスクロスアイティ株式会社
設立	1974年5月14日
資本金	100,000,000円
代表取締役社長	小島 正也
所在地	東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング東棟
加盟団体	CCAJ 日本コールセンター協会 JNSA 日本ネットワークセキュリティ協会

コールセンターCRMシステム

デコールCC.CRM 3

ありがとう  
20<sup>TH</sup>  
ANNIVERSARYコールセンターCRMシステム  
デコールCC.CRM 3

これからも進化し続けます

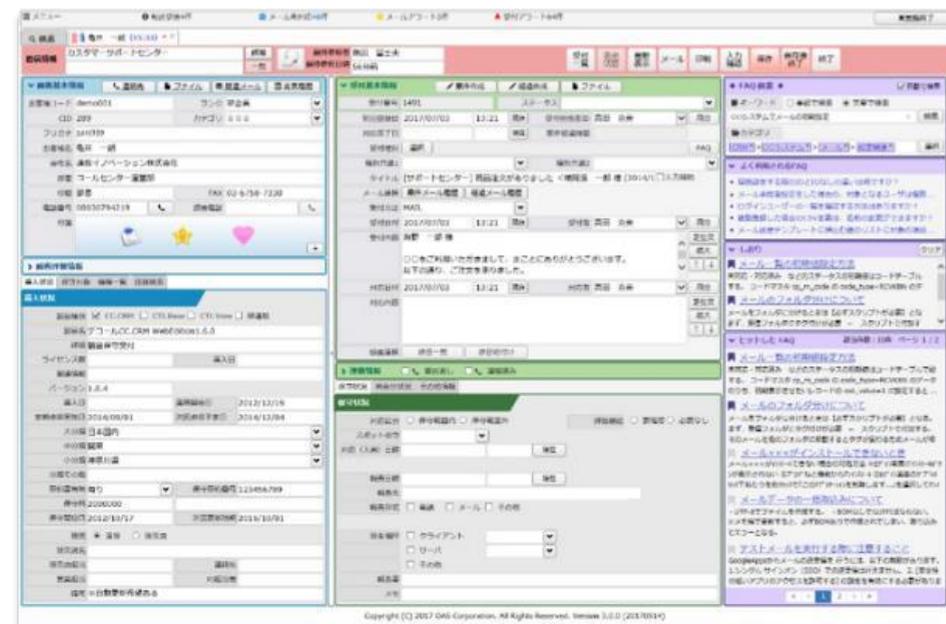
導入実績250社7000席以上！

現場の運用を重要視したコールセンターCRMシステム

着信と同時に顧客情報・履歴情報を一目で確認。

豊富な導入実績に基づくコールセンターのノウハウを生かし、電話だけでなく、メール・FAX・WEBといったマルチチャネルの情報を一元管理できるコールセンター構築パッケージ。

様々な業務に合わせてご自身で作成できる追加画面ブロックを活用し、オペレーション効率の向上や、コスト削減に大きく貢献いたします。



オムニチャネル戦略の推進

サービス品質の向上と企業力アップ

コールセンター運用の効率化とコスト削減

confidential

### 同時接続課金

ID課金ではなく、席数による月額課金のため、月額コストを確実に抑えることができます。何名での交代制シフトでも席数が変化しない限り均一の費用で利用することができるため、コールセンターによくある交代制・シフト制で運用しても無駄がありません。



同時に接続する分の課金

### 手厚い保守サポート

システム稼働後は専門のサポート担当者がシステム部門と協力しながら迅速に対応させていただきますので、安心してご利用いただけます。電話やメールでの対応の他、リモートツールを用いた遠隔調査・支援も可能です。万が一の障害発生時には、サポート担当者とシステム担当者が連携を取り合いながら、調査・検討・処置まで迅速に対応いたします。また、遠地の現地調査や対応が必要な場合は、リモートツールを用いた遠隔調査・処置を行います。

### 業務に合わせたオーダー開発

「100%自社製品」だからこそできる迅速な対応で、必要に応じてお客様の課題や要望に合わせたカスタマイズ対応いたします。導入後でもカスタマイズ対応は可能です。



### 見やすい画面／利便性を追求したUI

オペレーターがお客様の対応に集中できるよう「使いやすさ」を追求したワンビュー設計（1画面指向）のオペレーション画面です。入力支援機能も充実しています。利便性を追求したUIデザインを備え、オペレーターが直感的にストレスなく操作できるようこだわった画面設計となっています。



### 高度なセルフカスタマイズ

お客様自身で、コールセンターの業務に合わせた入力画面や帳票レポートを作成できます。吹き出しガイドやスクリプトを表示することで最適なオペレーションをサポートしたり、項目間の関連チェックやサジェスト入力で操作する人の入力負荷を減らしたりするなど、業務に合わせてカスタマイズできます。

### 数多くのベンダー製品と連携

CTI基盤は元より、お客様ニーズや運用シーンに合わせて複数のベンダーの中から最適なベンダーを選択し、デコールCC.CRMとの連携でご提案いたします。

デコールCC.CRMは、およそ250社7000席・1800テナントへの豊富な導入実績がございます。

### 保守受付関連

- ◆ ネットワーク機器SI業
- ◆ 事務機器販売業
- ◆ 情報機器販売業
- ◆ ガス・空調機器業
- ◆ 音響機器メーカー
- ◆ 写真関連機器メンテ業
- ◆ アパレル用ソフト開発企業
- ◆ 通信機器工事業
- ◆ 厨房機器メーカー
- ◆ その他多数

### お客様相談室関連

- ◆ 精密機器製造業
- ◆ 新聞業
- ◆ 自動車部品製造業
- ◆ 百科店カード会社
- ◆ 事務用品製造業
- ◆ スポーツ用品メーカー
- ◆ 新聞業
- ◆ 事務用品住環境メーカー
- ◆ 医療検査業

### 受付代行関連

- ◆ レンタルオフィス業
- ◆ 電信電話会社
- ◆ 保守サービス代行会社
- ◆ 通信系保守代行業
- ◆ 電話設備機器保守大興行
- ◆ 住宅設備保守代行業
- ◆ コールセンター
- ◆ POS機器保守受付業

### 営業・事務支援関連

- ◆ 時計製造販売業
- ◆ 広告業
- ◆ 包装品製造販売業
- ◆ ホテル業
- ◆ 飲料メーカー様
- ◆ 医薬品医療機器卸業

### 通販CRM関連

- ◆ 健康食品
- ◆ 化粧品
- ◆ 美容品
- ◆ 介護用品

## ◆顧客情報管理◆

- ◆ 基本情報
- ◆ 関連情報
- ◆ 付箋機能
- ◆ 複数電話番号
- ◆ 顧客検索
- ◆ 検索条件保存
- ◆ 付箋機能
- ◆ CSV出力

## ◆メール機能◆

- ◆ 受信メール登録
- ◆ メール送信
- ◆ メールテンプレート編集
- ◆ メール管理機能

## ◆レポート機能◆

- ◆ 案件対応表 (単票)
- ◆ 案件対応一覧 (一覧表)
- ◆ フリー帳票作成
- ◆ 帳票テンプレート編集
- ◆ 案件数統計

## ◆メニュー管理◆

- ◆ メニューメンテナンス

## ◆ランチャー機能◆

- ◆ 他システム起動

## ◆対応情報◆

- ◆ 案件情報
- ◆ 案件対応情報
- ◆ 経過情報
- ◆ 状態管理
- ◆ 関連情報
- ◆ ナレッジ転記
- ◆ 複数顧客対応
- ◆ 印刷

## ◆入力支援機能◆

- ◆ 定型文
- ◆ カレンダー
- ◆ 郵便番号辞書
- ◆ 表示切替
- ◆ 入力チェック
- ◆ 必須チェック
- ◆ 関連チェック機能 ※

## ◆CTI連携機能(オプション)◆

- ◆ CTI電話機能連携
- ◆ 着信時スクリプト表示
- ◆ ACD/一斉着信
- ◆ 通話録音連携

## ◆クライアント情報管理◆

- ◆ クライアント情報  
メンテナンス

## ◆マルチテナント◆

- ◆ アクセス管理

## ◆対応履歴◆

- ◆ 案件一覧表示
- ◆ 検索条件保存
- ◆ 履歴移動
- ◆ 履歴複写
- ◆ CSV出力

## ◆FAQナレッジ機能◆

- ◆ ナレッジ情報登録
- ◆ ナレッジ情報参照
- ◆ ナレッジ情報挿入
- ◆ FAQカテゴリ登録
- ◆ FAQ分析

## ◆システム利用管理者◆

- ◆ オペレータメンテナンス
- ◆ グループメンテナンス
- ◆ 機能利用設定
- ◆ 権限設定
- ◆ パスワード管理機能
- ◆ 操作ログ

## ◆データ管理◆

- ◆ 顧客情報削除
- ◆ 顧客情報のインポート

## ◆お知らせ・アンケート機能◆

- ◆ お知らせ分類編集
- ◆ お知らせ検索
- ◆ 掲示板機能
- ◆ 個人アラート
- ◆ グループアラート
- ◆ 全体アラート

## ◆画面転送機能◆

- ◆ 個別転送
- ◆ グループ転送

## ◆画面項目編集◆

- ◆ 受付種別メンテナンス
- ◆ プルダウン項目メンテナンス
- ◆ 検索条件編集
- ◆ お客様情報追加ブロック
- ◆ 受付対応履歴追加ブロック

## ◆外部システム連携◆

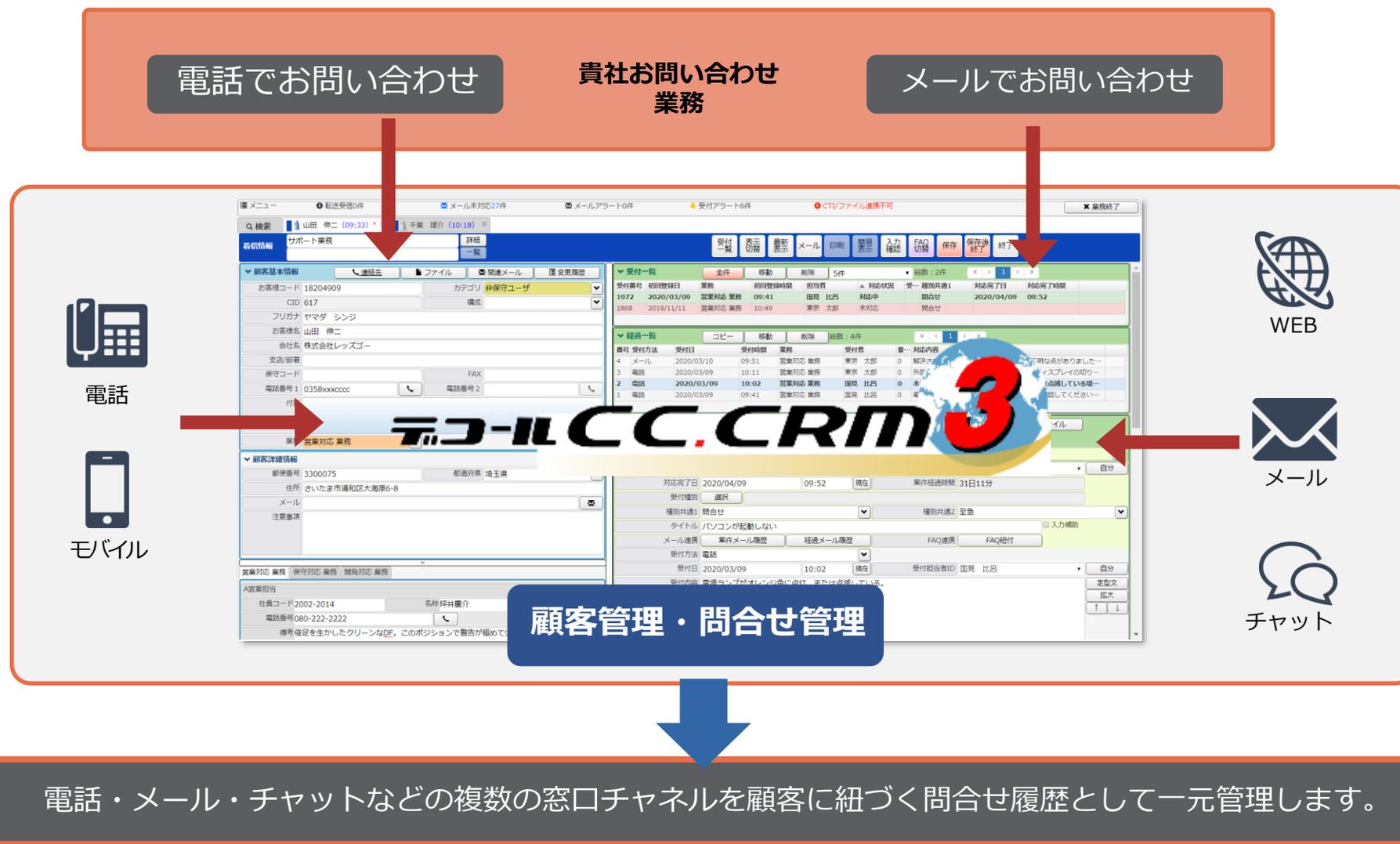
- ◆ API連携

## ◆統計機能◆

- ◆ ダッシュボード

※ 一部の機能は、別途有償で個別設定またはオプションでのご提供機能になります。

デコールCC.CRMはメール問い合わせ・電話問い合わせを1システムで運用します。



# 「使いやすさ」を追求したオペレーション画面

着信ポップアップ画面には「お客様情報」「受付対応情報」が一画面に表示。  
必要な操作ボタンも集約され使いやすい画面レイアウトを提供します。

The screenshot displays a comprehensive customer support interface. At the top, there are navigation tabs for 'メニュー' (Menu), '転送受信0件' (0 items transferred/received), 'メール未対応43件' (43 items not responded to by email), 'メールアラート3件' (3 email alerts), and '受付アラート65件' (65 service alerts). A toolbar contains various icons for actions like '転送許可' (Transfer permission), '受信済み' (Received), '通話履歴' (Call history), 'メール' (Email), '印刷' (Print), and '設定' (Settings). A prominent orange callout box labeled '操作ボタン' (Operation buttons) highlights this toolbar.

The main content area is divided into several sections:

- 顧客基本情報 (Customer Basic Information):** A blue-bordered section on the left containing fields for customer code (demo004), CID (293), rank (非会員), and company name (通販イノベーション株式会社).
- 受付一覧 (Service List):** A table on the right showing a list of service requests with columns for '受付番号' (Service No.), 'ステータス' (Status), 'タイトル' (Title), '初回登録日' (First registration date), '受付担当者' (Service staff), and '初回登録者' (First registration staff).
- 経過一覧 (Progress List):** A table below the service list showing the history of each request, including '受付方法' (Service method), '受付日付' (Service date), '受付者' (Service staff), 'お客様' (Customer), '自分' (Self), and '受付内容' (Service content).
- 受付基本情報 (Service Basic Information):** A detailed view for a specific request (No. 681), showing '受付番号' (681), 'ステータス' (現在), '初回登録日' (2015/10/15), and '対応完了日' (2015/10/20).

A green callout box labeled '受付対応情報' (Service response information) points to the service list and progress sections. A blue callout box labeled '顧客情報' (Customer information) points to the customer basic information section.

画面はイメージとなります。

confidential

着信ポップアップで即時に顧客対応を行うことができます。

お客様



入電

着信ポップアップ

ができていないと



お客様確認に手間取ったり、  
何度もお客様へお名前を伺ったり  
してしまう可能性があります。



PBXとのCTI連携で  
即時にお客様対応を行います。

顧客からの入電時は発信者番号を元に**着信ポップアップ**します。

顧客情報や過去の問合せ履歴を1画面内で即時に確認できますので、**お客様を待たせたりすることなく**、スムーズに問合せ対応を行うことができます。

また、クリック発信も可能ですので手動でのダイヤルに比べて**誤発信の防止**にもなります。

# 応対履歴の一元管理・多階層管理

最初の問い合わせから対応完了まで経過を管理できます。

The screenshot shows a software interface for managing customer support cases. On the left, there's a sidebar with navigation options like '顧客基本情報' (Customer Basic Information) and '履歴' (History). The main area displays a case overview for 'カスタマーサポートセンター' (Customer Support Center) with details like 'ID: 293' and 'ステータス: 対応中'. Below this, there are two tables: '受付一覧' (Case List) and '経過一覧' (History List). The '受付一覧' table shows a list of cases with columns for '受付番号' (Case No.), 'ステータス' (Status), 'タイトル' (Title), '初回登録日' (First Registration Date), '受付担当者' (Staff), and '初回登録者' (Registered Staff). The '経過一覧' table shows a detailed history of interactions with columns for '# 受付方法' (Channel), '受付日付' (Date), '受付者' (Staff), 'お客様' (Customer), '自分' (Self), '受付内容' (Content), 'ダイヤルイン' (Call In), '対応内容' (Response Content), and '発信者' (Sender).

## 案件一覧

受付番号	ステータス	タイトル	初回登録日	受付担当者	初回登録者	対応完了日
1472	一次対応中	許諾履歴	2017/06/02	真田 克美	真田 克美	
1456	対応中	保守期間に関する問合せ	2017/05/10	真田 克美	真田 克美	2017/05/27
681	完了	ライセンス追加	2015/10/15	佐藤 四郎	田中 一郎	2015/10/20
680	完了	システム障害	2015/10/05	佐藤 四郎	田中 一郎	2015/10/05
679	完了	新規でクライアントの追加	2013/10/02	佐藤 四郎	田中 一郎	2013/10/02

受け付けた案件がどのような経過を辿っているのか迅速に確認できます。

この例ではひとつのお問合せに対し、最初のお問合せから案件完了まで5件の経過があったこととなります。

## 経過一覧

# 受付方法	受付日付	受付者	お客様	自分	受付内容	ダイヤルイン	対応内容	発信者
5 TEL	2017/07/05	真田 克美			見積書を送ってほしい。		あさってまでにご提出します。	
4 FAX	2013/10/02	佐藤 四郎			見積書の提出を依頼する。見積書を送ってくだ...		メールにてお礼を伝えた。	
3 MAIL	2013/10/02	真田 克美			見積書の提出を依頼する。見積書を送ってくだ...		問題ありません。10/9 10:00~でお購...	
2 TEL	2013/10/02	田中 一郎			見積書の提出を依頼する。見積書を送ってくだ...		営業に伝えます。	
1 TEL	2013/10/02	田中 一郎			見積書の提出を依頼する。見積書を送ってくだ...		弊社の営業担当者と情報を連携し、すぐ...	

どのチャネルでの  
応対履歴も一緒に管理

クライアントを“自社の一業務部門”と見立てれば、業務部門毎の自社コールセンターシステムの1システム化を構築することができます。

電話着信時、クライアント情報とファーストスクリプトがポップアップ表示します。  
安心して正確に受付対応を開始できます。

**ファーストスクリプト**

業務詳細情報  
正式社名 カスタマーサポートセンター  
ファーストスクリプト | 基本情報 | 担当者情報

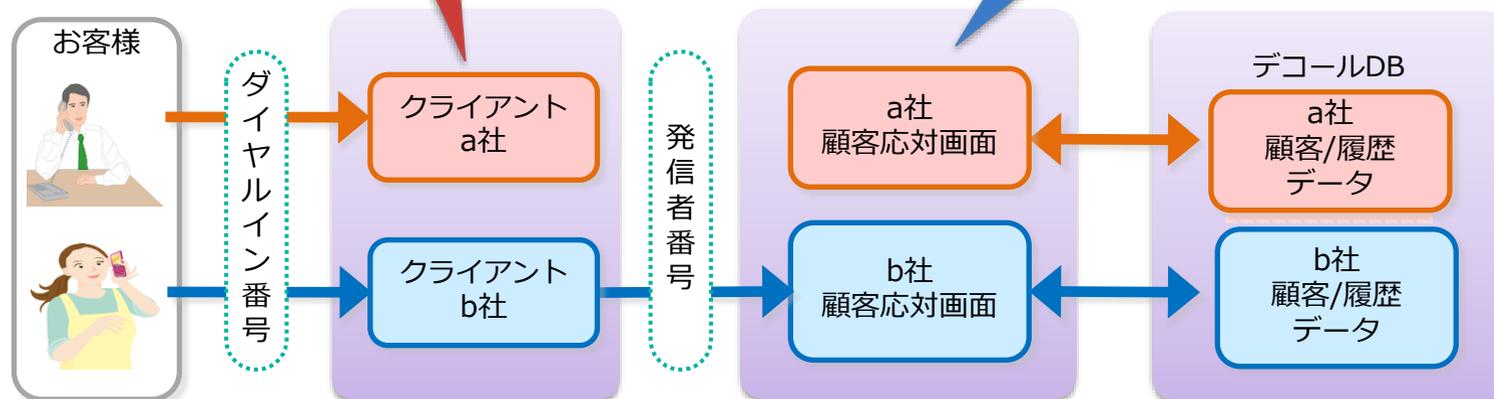
**お問合せ** 須田 四朗 様

\*\*\*\*\*  
〇〇株式会社  
カスタマーサポートセンター 〇〇でございます  
\*\*\*\*\*

- ・受付情報の確認
- ・問合せなのか（緊急の対応か）
- ・エスカレーションは必要か

備考 <業務時間>平日 9:00-17:00 土日 9:00-15:00

クライアント毎に受付業務に適した異なる顧客対応画面で運用することが可能です。



クライアント毎に  
データ管理

通話録音データを問合せデータに自動紐付できます。

顧客基本情報

お客様コード N413413 ランク 既存顧客  
 CID 629 カテゴリ  
 フリガナ  
 納入先名 オーエイエス給食センター  
 納入先担当者 田中 一郎  
 部署 営業部  
 役職 課長 FAX 03676587319  
 電話番号 0367587320 携帯番号  
 付箋

顧客詳細情報

郵便番号 1040033 都道府県 東京都  
 市区町村 中央区新川1丁目2番2号  
 住所 ワテラス6階  
 建物  
 E-Mail tanaka.xxxx@oas.co.jp  
 性別 生年月日 歳  
 メモ

受付基本情報

受付番号 1531 ステータス 作業依頼中  
 初回登録日 2017/07/26 13:03 現在 受付担当者ID 真田 克美 自分  
 対応完了日 現在 案件経過時間  
 受付種別 選択 製品問合せ > 洗浄機器 > 除滴装置付容器洗浄機 FAQ  
 種別共通1 問い合わせ 種別共通2  
 タイトル 洗浄機の修理依頼  入力補助  
 メール連携 案件メール履歴 経過メール履歴  
 受付方法 TEL  
 受付日付 2017/07/26 13:03 現在 受付者 真田 克美 自分  
 受付内容 一昨日からプロローから異音がするようになった。  
 今日になってさらに音がうるさくなったので点検修理してほしい。

録音連携

録音一覧 録音紐付け

連絡情報  要折返し  連絡済み

修理情報 報告書

修理情報

手順1 トラブル内容を確認する  
 箇所 ステータス  
 内容1 補足事項  
 内容2  
 内容2 補足事項

「録音データ再生」ボタンを押下して録音再生画面を開きます。

録音連携 録音データ再生 手動紐づけ

受付情報に録音ファイルは自動紐付されます。

関連録音一覧

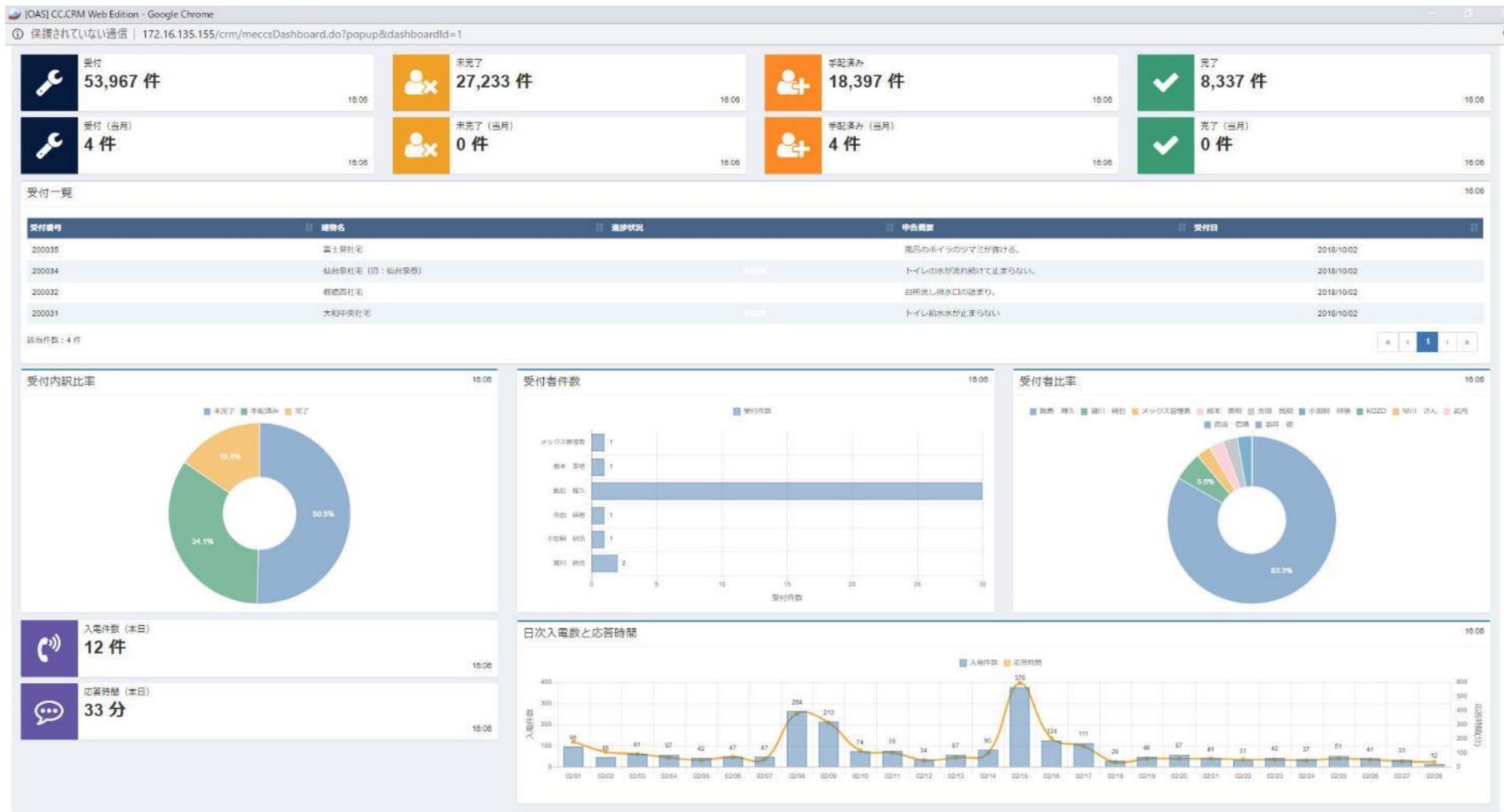
#	通話ID	ユーザ	録音開始日時	録音終了日時	録音時間	再生
1	13070410006168001186	須田 克美	2015/11/09 15:49:01	2015/11/09 15:49:13	12秒	<input type="button" value="再生"/>

紐付録音一覧画面

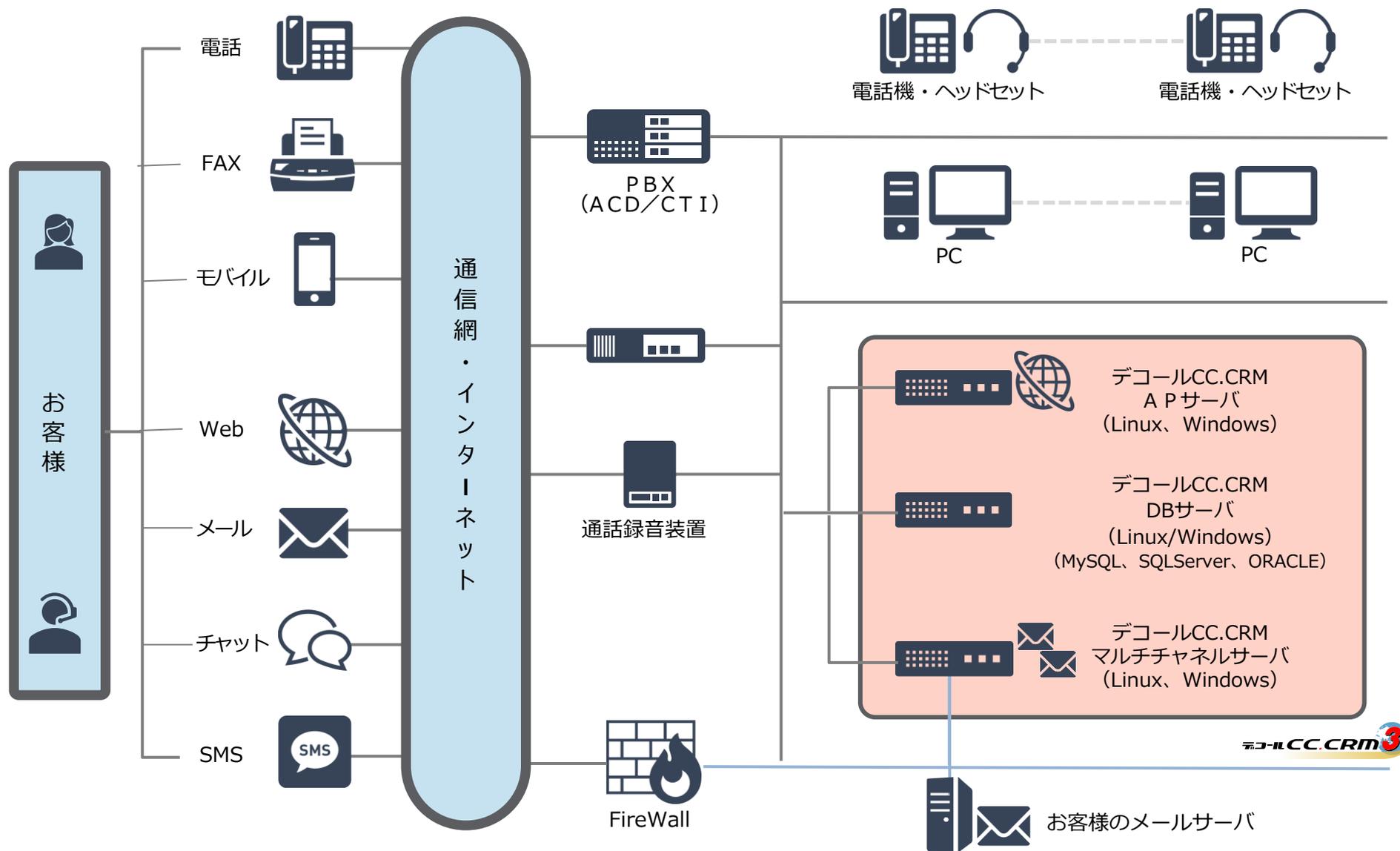
録音再生

閉じる

コールセンターの状況をダッシュボードで確認できます。



ダッシュボードにて**KPI等の指標化**、未対応の一覧が定期的によりフレッシュされ、**ワンクリックで履歴を開く**などの対応が可能です。表示したい内容を確認の上、グラフ指定などは設定にて対応します。



- デコール CC.CRMはお客様の目的やご要望に合わせてクラウドとオンプレミスからお選びいただけます。
- お客様固有の専用環境を構築するので、センターの規模や運用、目的に合わせてシステムを構成します。
- クラウド型CRM「デコールCC.CRM3 Cloud」も貴社業務に合わせて個別でカスタマイズ可能です。
- ご費用とシステム詳細に関しましては、別途お問い合わせ下さい。

ご質問等ございましたら お気軽にお問い合わせください

ギグワークスクロスアイティ株式会社  
ICTソリューション営業統括

tel: **03-6758-7320**

E-mail: [decall-sales@gigxit.co.jp](mailto:decall-sales@gigxit.co.jp)

<https://gigxit.co.jp/>