

2021年6月24日

各位

会社名 株式会社ソフトフロントホールディングス
代表者名 代表取締役社長 野田 亨
(JASDAQ・コード 2321)
問合せ先 グループ業務推進室 室長 鈴木 雅博
電 話 03-6550-9270

貝印のオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化で ソフトフロントジャパンが技術協力・導入構築を支援 ～柔軟でスケーラブルな>Contactセンターを Twilio Flex で短期構築～

株式会社ソフトフロントホールディングス（東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下、「ソフトフロントホールディングス」）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下、「ソフトフロントジャパン」）は、貝印株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼COO：遠藤浩彰、以下、「貝印」）のオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化で技術協力および導入構築支援を実施したことをお知らせいたします。

【添付資料】

貝印のオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化でソフトフロントジャパンが技術協力・導入構築を支援
～柔軟でスケーラブルな>Contactセンターを Twilio Flex で短期構築～

以上

貝印のオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化で ソフトフロントジャパンが技術協力・導入構築を支援 ～柔軟でスケーラブルな>Contactセンターを Twilio Flex で短期構築～

株式会社ソフトフロントホールディングス（東京都千代田区、代表取締役社長：野田亨、以下、「ソフトフロントホールディングス」）の子会社である株式会社ソフトフロントジャパン（東京都千代田区、代表取締役社長：高須英司、以下、「ソフトフロントジャパン」）は、貝印株式会社（東京都千代田区、代表取締役社長兼 COO：遠藤浩彰、以下、「貝印」）のオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化で技術協力および導入構築支援を実施したことをお知らせいたします。



国内外を問わず製造業におけるマーケティングプロセスは、店頭に限らず Web サイトや EC チャンネル、SNS を駆使したデジタルマーケティングが欠かせない時代となってきましたが、特に顧客接点を持つ>Contactセンターの役割は年々、その重要性を増しています。VOC（Voice of Customer）の分析による次期商品開発への反映もニーズを的確にとらえた市場投入が欠かせません。

ワールドワイドで刃物を中心とした商品販売を手掛ける業界リーディングカンパニーの貝印では、従来から CRM（Customer Relationship Management）に注力し、Contactセンターにおける顧客接点を重視した取り組みを実践してきました。Contactセンターへの入電内容も商品に関する問い合わせや注文の受付、苦情など多岐に渡ります。

この度、貝印では更なる顧客接点の強化および DX（デジタルトランスフォーメーション）の加速を目的に、電話・メール・SNS などの複数のコミュニケーション導線を統合し、かつ各拠点との分散環境において>Contactセンター業務が実施可能なオムニチャネル型>Contactセンターのクラウド化に着手しました。

数あるクラウド>Contactセンターソリューションの中で、業務対応の柔軟性、将来への拡張性、コミュニケーションチャンネル対応に優れた Twilio Flex^{*1} を選定、ソフトフロントジャパンが技術協力し、導入構築支援を実施しています。

ソフトフロントジャパンが保有するクラウド自動電話サービス「telmee（テルミー）」で培ったクラウドテレフォニー技術や Twilio API ノウハウを貝印に提供し、Twilio Flex を用いて入電内容に応じて対応スキルを有するオペレーターを自動的にアサインするなど、クラウド環境での分散>Contactセンターを短期間で構築致しました。

昨今の新型コロナウイルスによるオペレーターの出社制限下においても、今回のシステムでは既存の問い合わせ電話番号をそのままに、バックオフィスの CRM システムとも連携し、在宅勤務やサテライトオフィスでもこれまでと同様の業務が継続可能となっていることも利点となっています。

注 1) “Twilio Flex”は Twilio Inc.が販売提供するクラウド型>Contactセンタープラットフォームです。

■クラウド自動電話サービス「telmee」の Web サイト

<https://ja.telmee.net/>

◆貝印株式会社 マーケティング本部 お客様相談室 次長 岩田全弘様からのコメント

弊社 お客様相談室は単なる苦情受付部門ではなく、カスタマーの声を収集・蓄積・分析・発信し、製品開発・改善に生かしています。お客様の声を非常に重要な資産と捉え、企業活動全般に活かしています。

今後もソフトフロントジャパンとの協業により、Twilio Flex の柔軟性と拡張性を十分に活用し、現場の業務に即した仕組みにブラッシュアップしながらお客様の声をマルチチャネルで収集し「コストセンター」から「プロフィットセンター」への転身を図っていきたくと考えています。

今後、貝印とソフトフロントジャパンは継続的に連携し、順次クラウドシステムの拡張で協業して参ります。新たな時代での顧客接点の強化と、対応するコンタクトセンターシステムを創り上げ、商品力の向上や業務環境の整備に向けた取り組みを両社で進めることとしています。

【貝印株式会社について】

KAI グループは、800 年以上の歴史を持つ刃物の都、岐阜県関市に生まれました。この土地に流れるものづくりの技や魂を受け継ぎながら、刃物を中心にその周辺にも製品の幅を広げて「さわやかなあじわいのある日々をお客さまとともに・KAI のねがい」の企業メッセージを胸に活動しています。調理、グルーミング、ビューティーケア、医療用など 1 万アイテムにもおよぶ製品を展開し、商品の企画開発から生産、販売、物流までの一連を自ら行っている刃物関連メーカーは世界でも類を見ません。その特長を活かし、私たちは KAI 製品が世界中の人たちの暮らしの一部になるよう努力を続けています。

<https://www.kai-group.com>

【株式会社ソフトフロントジャパンについて】

ソフトフロントジャパンは、ソフトフロントホールディングスの子会社として 2016 年 8 月の発足以来、表現力豊かにつながる・伝わるコミュニケーションプラットフォームとして、通話・ビデオチャット・メッセージによるリアルタイム・コミュニケーションを中心とした各種製品やサービスを提供しています。最近では永年培ってきた音声伝送技術を元に、AI や自動化技術も取り入れ、電話業務を自動化するクラウドテレフォニーサービスプラットフォーム「telmee」（テルミー）や、自然会話 AI プラットフォーム「commubo」を展開し、様々な事業領域で新しいコミュニケーションビジネスを創出しています。

<https://softfront-japan.co.jp/>

【コンタクトセンター構築支援に関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントジャパン

コミュニケーションプラットフォーム事業本部 若林

TEL : 03-6550-9930 FAX : 03-6550-9296 E-mail : sales@softfront-japan.co.jp

【リリースに関するお問合せ】

株式会社ソフトフロントホールディングス

グループ業務推進室 鈴木

TEL : 03-6550-9270 FAX : 03-6550-9296 E-mail : press@softfront.co.jp