



2022年 5月 19日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 ピ ア ズ  
代 表 者 名 代表取締役社長 桑野 隆司  
(コード番号：7066 東証グロス)  
問 合 せ 先 取締役管理本部長 栗田 智代  
( TEL. 03-6811-2211)

### 「ビデオコールセンターシステム」販売開始のお知らせ

株式会社ピアズ（本社：東京都港区、代表取締役社長：桑野隆司、以下「当社」）は、映像やスクリーンシェアによるビデオコール対応によりお客さま満足度の向上と対応の効率化を実現する Video Callcenter SYSTEM（以下、「ビデオコールセンターシステム」）の販売を開始いたしましたのでお知らせいたします。

#### 1. ビデオコールセンターシステム開発の背景

矢野経済研究所の調査\*によると、2020 年度の国内コールセンターサービス市場は前年度比 4.6%増の 1 兆 421 億円、コンタクトセンターソリューション市場は同 1.5%増の 5,138 億円となり、特にコンタクトセンターソリューションは新型コロナウイルス感染拡大の影響による非対面接客の重要性の高まりを背景に、今後も成長が続くとされています。（\*出典：矢野経済研究所「2021 コールセンター市場総覧 ～サービス&ソリューション～」）

当社は 2005 年の事業開始当時から、移動体通信業界をメインステージに事業を展開し、店舗と向き合いながら、オペレーションの効率化および販売力向上のためのコンサルティングを行ってまいりました。新型コロナウイルス感染拡大の前から、オンラインチャネルを活用した販売支援を行っており、現在では国内 3 拠点（合計 75 ブース、スタッフ約 140 名）においてビデオ通話を使って接客を行うコンタクトセンターの運営を受託し、当社で運営を行っております。当初は既存のオンライン商談システムを利用して運営をしておりましたが、コンタクトセンターの運営を行う中で、より効率的に、効果的に接客を行えるよう、ビデオ通話でのコンタクトセンター運営に特化したシステムを開発しました。現在はコンタクトセンターの運営受託だけでなくシステムの提供も行っており、当該システムでは全国で月間 25,000 件、6,800 時間以上の対応に対応しております。

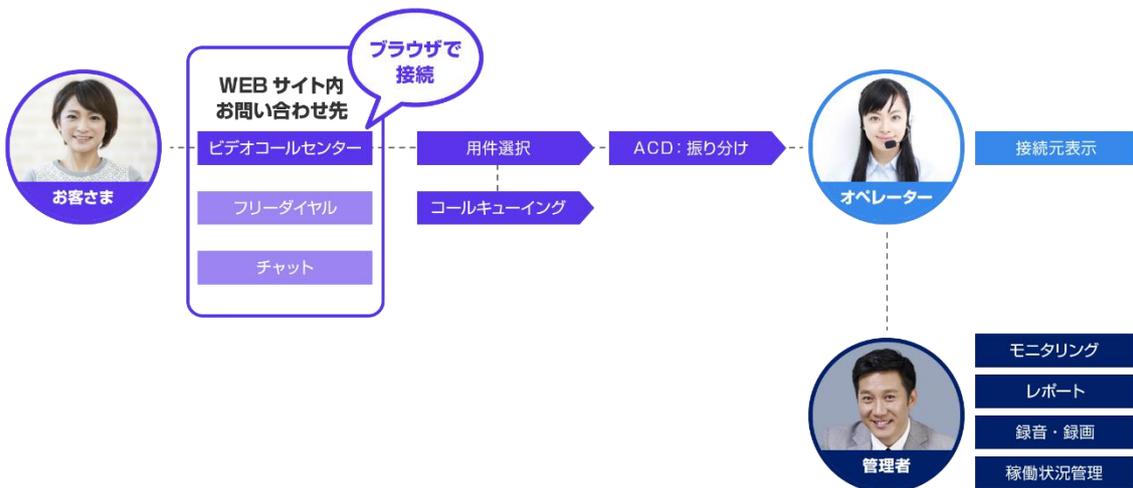
この度、当社がコンタクトセンター用に開発したシステムを「ビデオコールセンターシステム」として、一般販売を行うこととなりました。ビデオコールセンターシステムでは、これまでコールセンターシステムで利用していた主要機能はそのままに、映像やスクリーンシェア（画面共有）を効果的に使ったお客さま対応を可能にし、お客さまの満足度向上および対応の効率化に貢献します。

## 2. ビデオコールセンターシステムの概要

ビデオコールセンターシステムは、映像やスクリーンシェア（画面共有）を効果的に活用した、リッチでわかりやすい対応を可能にするコールセンターシステムです。既存のオンライン商談システムとは違い、専用アプリをインストールする必要なく、誰でも簡単にWEBブラウザからワンクリックで接続することができます。従来のコールセンター、チャットボット、FAQによる問い合わせサポートに加えて、「ビデオコール対応」を加えることで、音声やテキストのみでは対応が難しかった（説明に時間がかかっていた）お客さまからのさまざまな問い合わせに対応することが可能となり、お客さま満足度の向上と対応の効率化を実現することができます。

また、リモートワークへの対応もしており、オペレーターは在宅でビデオコールセンター業務を行うことが可能となります。モニタリングやレポートといった管理機能も充実しているため、コンタクトセンターを効率的に運営できます。（<https://videocallcenter.jp/>）

### ■従来のコールセンターシステム機能がオールインワンに



### ■ビデオコールセンターシステムの利用でわかりやすく、短時間での説明が可能に



### 3. 今後の展開

2023年9月期までに500IDの販売を目指し、営業活動を強化してまいります。

また、当社では、システム提供を行うだけでなく、ビデオコールセンター拠点運営の経験、ノウハウを活かし、ビデオコールセンターの価値を最大限に高めるための拠点立ち上げ準備、ビデオコールセンター拠点運営受託等、充実したサポートメニューを用意し、導入の支援を行います。

### 4. 今後の見通し

本件による2022年9月期の当社連結業績への影響は軽微であると見込んでおりますが、中長期的には当社グループの業績向上に寄与するものと期待しております。また、公表すべき事項が生じた場合には、速やかにお知らせいたします。

#### 【会社概要】

ピアズグループは「New Normal Acceleration～いつかの未来を、いつもの日々に」のコンセプトに掲げ、新たなモノ・コトを積極的に活用していくための活動を社会に広げていくことに取り組んでおります。

商号：株式会社ピアズ

所在地：東京都港区西新橋 2-9-1PMO 西新橋ビル 5F

代表：桑野 隆司

設立：2005年1月

URL：<https://peers.jp/>

#### 【問い合わせ先】

株式会社ピアズ 広報担当

〒105-0003 東京都港区西新橋 2-9-1 PMO 西新橋ビル 5階

Mail：ir@peers.jp TEL：03-6811-2211 FAX：03-6811-2212