

# 中小企業のCRM<sup>※1</sup>を強力に支援する 低価格・小規模 CTI<sup>※2</sup>システムの最新版「InnoVoice Ver 3.0」を 発売開始！

通信ソフトの開発メーカーである株式会社インターコム（〒110-8654 東京都台東区台東1-3-5反町ビル、TEL：03-3839-6231、資本金8,400万円、高橋啓介社長）はこのほど、音声自動応答システムをベースにした中小企業の効率的な顧客対応業務などを支援する低価格CTI サーバー システム「商品名：InnoVoice Ver 3.0（イノボイスバージョン3.0）」を新開発。2002年12月2日より全国一斉に販売開始します。

高額なイメージのある CTI システムですが、近年CRM 実現のためのCTI システム導入ニーズは、大企業のみならず中小企業でも急速に高まってきています。そんな中、限りある予算の中で本当に効果的なシステムの構築を可能にする低価格CTI 開発ツールの提供が、エンド ユーザーや Sier などのシステム販売事業者から求められていました。今回の「InnoVoice Ver 3.0」はその様な顧客からの要望を取り入れ、特にこれまでニーズが多かった、（1）既に企業内に導入されている PBX システムやボタン電話システム<sup>※3</sup>と連携したナンバー ディスプレイ<sup>※4</sup>の取得や、（2）一般電話として全体の半数近く普及しているダイヤル回線への対応などをサポートしました。これによりシステム構築の柔軟性が広がり、さまざまな業務ニーズに応じた安価なCTI システムの実現を可能にします。

これまで販売してきました旧バージョンの InnoVoice では、外線からダイレクトに InnoVoice サーバーを呼び出すシステム構成の場合にはナンバー ディスプレイを取得することができましたが、既に企業内に設置されている PBX 配下に InnoVoice サーバーを設置する構成の場合にはナンバー ディスプレイの取得ができませんでした。「PBX 連携ナンバー ディスプレイ取得機能」<sup>※5</sup>は、このような既設 PBX システムと連携した InnoVoice システム環境においてもナンバー ディスプレイの取得を可能にします。ユニークな顧客 ID となるナンバー ディスプレイ処理を PBX 内線転送機能と合わせて利用することで、例えば、顧客対応力の飛躍的な向上を実現する次のようなシステムを構築することが可能になります。

### 電話一次受付 顧客情報ポップアップ システム

客先からの電話を InnoVoice が一次受付後、担当部署へ内線転送し、転送と同時に転送先オペレーターモニター上にそれまでに蓄積された客先情報を自動表示する機能です。オペレーターは個々の客先情報をその場で確認しながら対応できますので、より綿密な対応が可能となり、顧客満足の上につながります。お客の利用製品や過去のサポート履歴を表示させる「各種製品サポート センター システム」や、お客の年齢/性別や通院履歴を表示させる「病院窓口の受付システム」、あるいは宅配会社/タクシー会社などでお客の住所や地図を表示させる「集荷/配車の受付システム」など、さまざまなケースで効果的な活用が可能です。

「ダイヤルパルス認識機能」※5は、プッシュ回線だけでなくダイヤル回線電話機からの番号入力へも対応できる機能です。従来の InnoVoice を利用したシステム（自動応答による音声/FAX 情報サービスなど）では、黒電話などのダイヤル式電話機のユーザーや、プッシュ式の電話機を利用しているが利用回線はダイヤル回線といったユーザーにはサービスが提供できませんでした※6。今回の対応で、より幅広い層への自動音声/FAX 情報サービスの提供が可能になります。特に地方自治体など、公共向けの情報サービス システムには効果的です。

その他システム運用中一定期間着信がない場合、回線異常がないか自動的に発着信テストを実行、万が一障害が検出された際は管理者に電話やメールで通知する「回線検査ツール」により、システムの運用リスクを最小限に押さえることが可能になりました。また新しい音声合成エンジンにも対応し、従来のエンジンと比べより自然で明瞭なテキスト ファイルの読み上げを実現しました。

従来からの変わらない特長である "低価格" "簡単" に、顧客の利便性と満足度の向上に欠かせない機能が加わった「InnoVoice Ver 3.0」は、中小オフィスの CRM 実現を強力にバックアップします。

※1 CRM（Customer Relationship Management）

情報システムを活用して企業が顧客と長期的な関係を築く手法。顧客データベースを元に顧客ニーズにきめ細かく対応することで顧客満足度を高め、顧客の囲い込みを図ることを目的とする。

※2 CTI（Computer Telephony Integration）

電話や FAX とコンピュータ システムとを統合する技術。顧客に電話で応対する業務などに広く利用されている。

※3 PBX（Private Branch eXchange）システムやボタン電話システム

アナログ内線インターフェースを持つ構内電話交換システム。

※4 ナンバー ディスプレイ

NTTによる電話番号発信表示サービス。発信者番号を取得するにはこのサービスに加入する必要がある。なお、ここでは単に"発信者番号"という意味合いで使用。

※5 「PBX 連携ナンバー ディスプレイ取得機能」/「ダイヤルパルス認識機能」

両機能は弊社でオプションにてご用意させていただく専用テレフォニー ボードを追加することで実現できる。

※6 プッシュ式の電話機を利用しているが利用回線はダイヤル回線といったユーザーにはサービスを提供できませんでした。

ダイヤル回線であってもプッシュ トーンを送出可能な電話機であれば、従来の InnoVoice のサービスでも利用することが可能ではあったが、プッシュ/ダイヤルの回線認識がまだまだ一般的ではないため、直接番号入力したがダイヤル信号が認識されず、サービス利用を断念してしまうユーザーが見られた。

**「コールセンター/CRM デモ&コンファレンス 2002」に出展します！**

開催日：2002年11月7日・8日

会場：池袋サンシャイン シティ（文化会館2F） 出展コマ番号：A-24

## 製品概要/販売スケジュール

製品名

InnoVoice Ver 3.0（イノボイス バージョン3.0）

価格	オープン価格
発売日	2002年12月2日
初年度販売予定	200セット
製品情報ホームページ	<a href="https://www.intercom.co.jp/inno/">https://www.intercom.co.jp/inno/</a>
製品画像	<a href="https://www.intercom.co.jp/press/imgdata/2002/">https://www.intercom.co.jp/press/imgdata/2002/</a>
PDFカタログ	<a href="https://www.intercom.co.jp/download/catalog.html">https://www.intercom.co.jp/download/catalog.html</a>

---