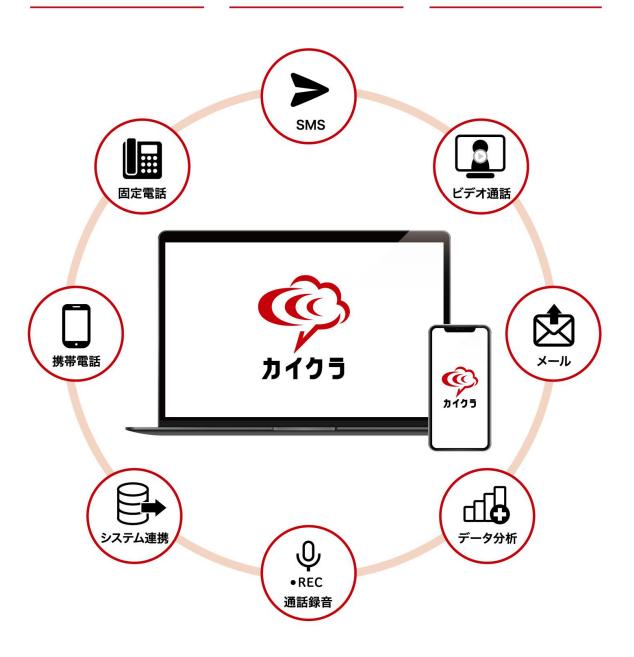
さまざまなコミュニケーション手段を統合する コミュニケーションプラットフォーム

「カイクラ」

一元管理

業務効率化

会話の可視化



カイクラとは

お客様との"会話"をクラウド管理する 次世代型コミュニケーションプラットフォームです。

電話やメール、SMS、ビデオ電話などさまざまなコミュニケーション手段を一元管理します。 これによりお客様満足度の向上はもちろん、従業員や管理者の業務改善にも繋がります。





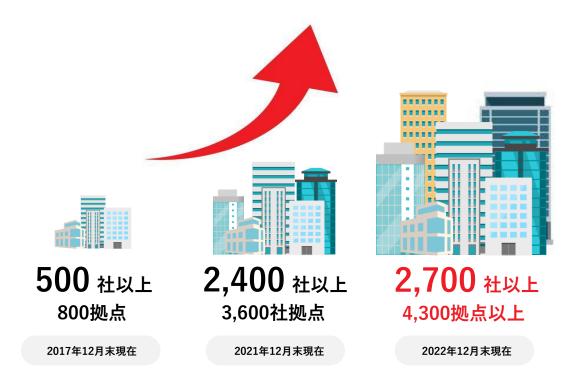




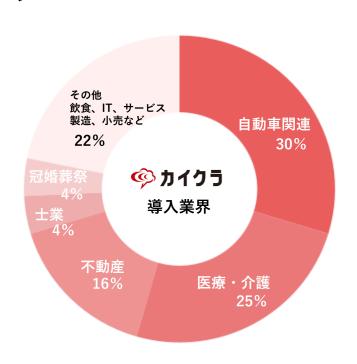




┃ 継続率99.6%! たくさんの会社でご利用いただいています ┃



全国の色々な業種の企業が導入



コミュニケーションの「見える化」と「状況把握」

バラバラになった会話の履歴を一つに コミュニケーション手段を一元管理します

電話、メール、SMSなどの履歴が一元管理できるプラットフォームなのでお客様の履歴が全て把握できるようになります





- お客様の状況が把握でき、お客様 満足度もアップ!
- お客様に対して最適なツールで打 ち手が考えられる

録音やテキスト化でお客様とのやりとりを見える化するので、誰がいつ、お客様とどのようなやり取りをしていたかがわかる





- ・クレーム対応の拡大を防ぐ
- ・スタッフの業務時間を管理できる
- ・営業トークの見える化で新人教育に 活用することができる

コミュニケーション量を正しく測定でき、会社の資産になる

kintone とカイクラで広がる!

カイクラは、コミュニケーションの記録に特化して kintoneの機能をより拡張できるサービスです

kintoneをこれまでよりも活用していただくために 顧客コミュニケーションを一元管理したいとお考えのお客様にお勧めです

Point 1 発着信履歴をkintoneアプリに自動反映



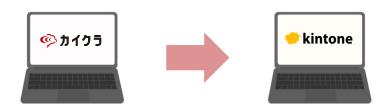
カイクラと連動することで、電話の発着信履歴をkintoneアプリへ自動反映することができます。 カイクラのメモ機能を使って対応履歴を記録することで、kintoneアプリ内に対応履歴を残すことができます。

Point 2 kintone内の顧客情報をカイクラへ自動更新



カイクラとkintoneは15分おきに顧客情報の更新を行っており、kintone上で新規登録・上書きした顧客情報はカイクラへ自動で新規登録・上書きします。

Point 3 様々なkintoneアプリへのリンクボタンを配置



kintoneの別々のアプリで管理しているデータまで瞬時に辿り着けるように複数のkintoneアプリへの アクセスボタンを配置することができます。



ポップアップ



着信と同時に、カイクラと連携したPC画面に 自動でポップアップを表示

電話対応前にどのお客様からの電話かを知ることができるため、担当者が対応をしたりお名前を呼んで電話に出たり、業務効率化だけでなくお客様に寄り添った電話対応を実現します。

※所属部署の番号のみポップアップさせることもできます。



顧客情報管理



顧客情報をクラウドに蓄積

顧客タグや業界特有の項目などを自由にカスタマイズできるため、オリジナルの顧客情報基盤をつくることができます。

また、対応履歴も残せるのでチーム全員が常に最新の情報を把握した上で顧客対応を行えます。



顧客対応メモ



過去のお問い合わせ内容や、発信した際に話した 内容などを簡単に社内共有することが可能

電話伝言メモや付箋での共有に起こりがちな紛失 を防ぐことができるため、確実な情報共有が可能 です。



通話録音(固定電話)



電話の内容を録音し音声を保存

重要な会話、内容が難しい会話は「いつでも・ど こでも | 聞きなおしができるので安心して電話対 応をすることができます。

クレーム抑止やクレーム内容の共有用途としても お使いいただけます。

自動録音 7つのポイント

- 1 発信・着信の通話を自動で録音 2 「言った、言わない」のエビデンスに
- 3 聞き洩らしの不安なし
- 4 着信画面から記録できる
- 5 ベテラン対応を聞いて学べる
- 6外出先でも確認できる
- 7 古いデータから自動上書き保存



通話録音(携帯電話)



電話コミュニケーションの見える化

お客様とのやりとりが固定電話から社用スマホに 移行し、外出先やテレワークなどで「誰が」「い つ|「お客様とどのようなお話を|「どのくらい しているか」が社内で見えにくくなっていました。

カイクラの携帯通録機能により、電話コミュニケ ーションが「見える化」されブラックボックスの 解消に繋がります。

テキスト化

誤変換を防ぐ!業界別専門辞書を登録済



電話の内容をテキスト化

重要な会話、内容が難しい会話は「いつでも・ど こでも | 聞きなおしができるので安心して電話対 応をすることができます。

「解約」「キャンセル」など、ビジネスに影響が 大きい「アラートワード」をあらかじめ登録して おくと、その言葉が含まれるテキスト中で強調表 示されます。

※1 毎月30時間分の音声をテキスト化できます(追加時間パック購入で延長も可能)

※1 毎月30時間分の音声をアキスト化でさます(塩加時間パック購入で延長も印度 ※2 音声の長さに応じて、変換に時間がかかります ※3 標準で30秒~25分の通話については自動で変換されます (この自動変換対象時間は、お客様自身で変更可能) ※4 不動産、自動車業界の専門辞書を登録済みです(辞書内容については非公開) ※5 お客様ご用意の辞書も追加登録する機能があります

>

SMS(ショートメッセージ)



会社番号としてSMSを送信できるためお客さまに 安心感を与え、対応の属人化防止

電話がつながりにくいお客様への連絡や不在時の 伝言に有効です。外出中の社員に折り返しの連絡 を伝える用途としても使えます。

また、キャンペーン告知や車検案内など事前に 送信予約を設定することで漏れのない情報展開が 可能です。

来店予約の確認や家賃督促にも使えば、業務時間を短縮することもできます。



メール連携



お客様とのメールのやり取りを時系列で表示

カイクラ上でもお客様とのメールのやり取りを確認できます。

受信メールはチームで共有ができるため、個人 PCでのブラックボックス化を防止できます。 チームで受信メールを共有できることで、返信漏れ防止に繋がり、対応状況の共有が可能です。



FaceTalk



アプリのインストール不要・ブラウザだけで簡単 に1対1でのビデオ通話が可能

動画・音声・画面共有・録画機能を有しており、 ビデオ通話履歴もカイクラ会話履歴で一元管理 することが可能です。

お客様からのお問い合わせに対し画面共有をしながらご案内したり、賃貸住宅の水漏れトラブル、 車のタイヤパンクトラブルなどに実際の状況を確認したりと的確なサポートが行えます。



分析レポート



曜日別・時間別の発着信回数、SMS送信件数、 電話相手先との通話時間ランキングなどの 統計データを収集

他にも、顧客登録数やログイン数などの情報も 見える化しています。

これらのデータをもとに業務量の確認や人材配置 を考える際に活用いただけます。



ユーザー管理



ユーザーごとに利用できる機能を制限可能

カイクラ利用者が退職した、店舗の異動により不要になった時などにアカウントを無効化(ログイン不可)やアカウント削除をすることができます。

CSVファイルを使ってユーザーの一括登録を行う こともできます。



システム連携



現在ご利用中の顧客管理システム(CRM・SFA・名刺管理)と連携可能

ワンクリックで連携先システムの画面を開くことができるため、検索の手間を省くことができます。

カイクラではWeb APIを公開していますCSV を用いてデータの入力・出力することもできます。

スムーズな導入・定着に向けて お申し込み後もさまざまなサポートを受けられます

すべてのサポートを無料でご利用できます!

導入スタートガイド



コールセンター



よくある質問集



活用支援セミナー



活用サポートサイト



いつでも最新版



セキュリティについて

通信暗号化(SSL通信)



データ通信には暗号化を行って おり、ハッキングできないよう になっています。

IPアドレス制限



特定のIPアドレスからのみアクセスできるように設定できます。 社外からはアクセスできないように設定することが可能です。

データ持ち出し不可



機器の本体にはお客様データや利 用履歴が残らないようになってい るため、万が一機器の盗難や破損 があっても機器からの漏洩はあり ません。

実績ある大手データセンター利用



顧客情報や着信情報のデータ保管には、大手ベンダーのクラウドサービスを活用。ウィルス対策も万全で安心です。

毎日自動バックアップ



データは毎日自動でバックアップ。設定やお申し込みの必要はありません。

プライバシーマーク取得



カイクラの運営会社株式会社 シンカはプライバシーマーク を取得しています。認定番 号:第10824646号

導入までの流れ

01 カイクラのご紹介

会社の状況や情報をヒアリングさせていただき、カイクラが御社に貢献するか 検証いたします。

02 機器設置

カイクラをご利用されるにあたり、必要な機器を貴社へ設置しに伺います。 設置後からカイクラをご利用いただけます。

03 データ投入

カイクラをより効果的にお使いいただくためには顧客データの登録が必要となります。顧客データのご準備をお願いいたします。

04 使い方勉強会

ご契約締結後、任意で使い方勉強会にご参加いただけます。オンラインで定期的に開催しており、参加は無料ですのでぜひご利用ください。

05 ご利用開始

最短1か月で運用を開始できます。運用開始後も、カスタマーサクセスチームが随時サポート致します。

カイクラをもっと知りたいあなたヘオススメ

今後の相談をしたい

お客様のタイミングに合わせてお気軽に相談ができる環境をご用意しています。 費用はどれくらい、導入までどのくらいかかるか、などお気軽にご相談ください。 御見積書の作成依頼もできます。



自分のペースで検討したい

毎月無料でご参加いただけるオンラインセミナーを開催しています。 カイクラの導入事例もご紹介いたしますので、お気軽にご参加ください。 セミナー後に質問をしていただくこともできます。



無料で試したい

30日間無料でカイクラをお試しいただけます。 お客様がご利用いただけるようサポートしますのでご安心ください。 ご不明な点等があれば気軽にご連絡ください。



掲載している情報はカイクラの製品サイトからご確認いただけます。

▶詳しくはこちらから

https://kaiwa.cloud/

カイクラ



6人/席以上で利用するなら断然カイクラがお得!

契約プラン (1拠点あたり)	初期費用	月額費用
カイクラCTI スタンダード	181,000円	31,000円
カイクラCTI + 通話録音(スモール) (録音可能時間:700時間)	331,000円	41,000円
カイクラCTI + 通話録音・テキスト化 (録音可能時間:2,500時間)	331,000円	51,000円 (テキスト化30時間)

·····································					
対応キャリア NTTドコモ KDDI ソフトバンク	初期費用、月額 各キャリアによって異なる				

その他オプション				
SMS送信 ※送信数に応じた 従量課金制	18円:1-99通 15円:100-999通 12円:1,000通-2,999通 11円:3,000通-4,999通 10円:5,000通-	FaceTalk ※通話時間に応じた 従量課金制	10円:通話3分 20円:録画3分	





〒101-0054

東京都千代田区神田錦町三丁目3番地 竹橋3-3ビル 6階 TEL:03-6721-0415(代表) MAIL:info@thinca.co.jp

シンカに関するお問い合わせは、シンカWebサイトへ https://www.thinca.co.jp/

サービスに関するお問い合わせは、カイクラ Webサイトへhttps://kaiwa.cloud/

※カイクラは株式会社シンカの登録商標です。

お問い合わせ先