

<Press Release>

報道関係各位

2021年12月7日

株式会社Widsley

**いつものスマートフォンがそのままコールセンター端末になる
分散型コンタクトセンターのための次世代型システム「Comdesk Flat」の提供を開始
～コンタクトセンター／コールセンターのあらゆる業務を
モバイル端末上で実現する画期的なソリューション～**

株式会社Widsley(本社:東京都渋谷区、代表取締役 高橋弘考、以下ウィズリー)は、セールス・サポートのコミュニケーション・プラットフォームである「Comdesk」の新たなプロダクトとなる、AIを活用した次世代分散型コンタクトセンター向けの「Comdesk Flat」の提供を本日、2021年12月7日（火）より開始いたします。



今回、新たに提供を開始する「Comdesk Flat」は、従来から提供する営業／カスタマーサクセスのためのCCaaS（Contact Center as a Service）である「Comdesk」をさらに進化させ、これからのコンタクトセンター／コールセンター業務の新潮流となる分散型コンタクトセンターをモバイル端末上で実現するための新ソリューションです。

この「Comdesk Flat」により、従来のような特定のオフィスや拠点で実施されてきたインバウンドのコンタクトセンター／コールセンターの業務をモバイル端末上で実現できるため、テレワークや多拠点などの分散型組織でも一元管理されたコールセンター業務を実現できるだけでなく、従来では数百万円～数億円にもものぼっていた*システムや受電のための関

連設備の削減やオフィスなどの施設関連費用の削減に加え、コンタクトセンター／コールセンター業務に携わるスタッフの柔軟な働き方を実現できます。

*自社調べ

従来型コンタクトセンターの課題と分散型コンタクトセンターの新潮流

コンタクトセンター業界では、長年にわたる人材不足や離職率の抑制といった課題に加えて、最近では新型コロナウイルス感染症の影響による、特定の拠点にスタッフが集まる従来型コンタクトセンターの運営体制の見直し、さらに災害時などにインバウンドの問い合わせが急増した際の事業継続性（BCP）などが課題となっています。

そして現在では、これら課題に対する解決策として、特定の拠点や場所に依存しない分散型コンタクトセンター／コールセンターが新たに注目を集めています。この分散型コンタクトセンター／コールセンターでは、クラウドなどのテクノロジーを活用したソリューションが登場する一方で、セキュリティ上の課題や通話／通信などのサービス品質、そしてスタッフごとのIT環境の違いやそれを解消するための設備コストなどが新たな課題として顕在化しています。

誰もが利用するモバイル端末上で実現可能な分散型コンタクトセンター／コールセンター

ウィズリーでは、この新潮流となる分散型コンタクトセンター／コールセンターを実現するためのソリューションの提供に向けてこれまで取り組んできました。そして今回、誰もが利用するスマートフォンなどのモバイル機器で一般的なコンタクトセンター／コールセンターでの業務を実現できるソリューションである「Comdesk Flat」を開発しました。

「Comdesk Flat」は、従来型コンタクトセンター／コールセンターに必要とされた大掛かりなシステムの構築や、拠点の整備などが不要で、普段から利用しているスマートフォンなどのモバイル端末上で、一般的なコンタクトセンター／コールセンターでの業務を実施できます。これにより、場所に依存しないコンタクトセンター業務の実施が可能になることで、施設やシステム構築にかかる費用の大幅な削減、スタッフやオペレーターの多様な働き方の実現、そして特定拠点に依存しない業務運営による、災害時などのBCP対策も実現できます。

新たに提供を開始する「Comdesk Flat」の主な特長は以下の通りです。

- **従来型のコンタクトセンター／コールセンターの業務をモバイル端末上で実現**

従来のインバウンド型のコンタクトセンター／コールセンターで必要だった、専用のシステム、ITインフラの構築、オフィス／施設などの大掛かりなコストが不要になり、モバイル端末のみでコンタクトセンター／コールセンターに必要とされる業務を実施し、一元管理できます。

- **モバイルファーストのプロダクト設計により、あらゆるモバイルOSに対応**

「Comdesk Flat」は、設計段階からモバイル端末での利用を想定した開発を行うことで、モバイルOSやプラットフォームを選ばない、柔軟な利用が可能になります。

「Comdesk Flat」は、iOS、Android、Mac、Windowsに対応しています。

- **日本特有の「保留」「転送」にも対応、従来型システムと同水準の利便性を実現**

日本でのコンタクトセンター／コールセンター業務に必要となる、受電コールのボタン式の保留や転送にもモバイル上で対応することで、分散型のコンタクトセンター／コールセンター運営でも従来と同様の対応フローや転送フローを構築できます。これにより、これまでと同じ対応フローや業務フローのままで、「Comdesk Flat」による新たな業務環境へとスムーズに移行できます。

- **外部のチャットツールやCRMなどとも連携可能な拡張性**

チーム内のコミュニケーションや情報共有、状況の把握などに活用されるチャットツールやCRMツールとの連携を想定した、SaaSソリューションとのAPI連携にも対応しています。これにより、管理者やスーパーバイザーによる管理監督だけでなく、チーム内の円滑な情報共有が可能になると同時に、導入企業が利用する既存システムとのスムーズな連携が可能です。

- **通信／通話の安定性を実現する独自技術**

複数の通信プロトコルシーケンスを独自に拡張することで、安定した通信／通話が可能になるため、オペレーターの利用環境ごとの通信環境に依存しない、高いサービス品質を実現しています。

- **モバイル上からノーコードでの応答フローの構築**

モバイルファーストのプロダクト設計により、特定の管理システムやSlerなどによる詳細設定などは不要となり、管理者がモバイル端末上で直感的かつ簡単に応答フローを構築できます。

「Comdesk Flat」の仕様

対応モバイルOS	iOS 11以上、Android 9以上、Windows・Mac Chrome最新版
主な機能	<ul style="list-style-type: none">● 日本型ボタン電話● 全通話録音● 多階層IVR（自動音声応答、Interactive Voice Response）● キューイング● モニタリング● 自動応答・自動転送 ※詳細は「Comdesk Flat」のWebサイトもご参照ください。
利用料金（IDあたり）	ベーシック: 1,980円 スタンダード: 5,980円 プロ: 7,980円
利用条件	<ul style="list-style-type: none">● インターネット環境があればご利用いただけます。● PCまたはスマートフォンなどの端末が必要です。● 推奨ネットワーク環境などの詳細はお客様の要件により異なります。下記Webサイトのフォームよりお問い合わせください。 https://comdesk.com/flat/lp/

Comdeskブランドを通じた、統合的なコミュニケーションプラットフォームの提供

ウィズリーでは、今回の「Comdesk Flat」の提供開始に合わせて、Comdeskのサービスブランドも一新しています。このサービスブランドの一新に伴い、従来から提供する、セールスやカスタマーサクセス（CS）の収益性や効率性を向上させるCTI*ソリューションを「Comdesk Lead（旧称：Telforce）」へと改称し*、今回発表した「Comdesk Flat」とともに、ComdeskブランドのCCaaSとして提供します。



comdesk



comdesk
lead



comdesk
flat

ウィズリーは、AIを活用したCCaaSであるComdeskの将来にわたる進化を今後も加速することで、企業のアウトバウンド／インバウンドのあらゆるコミュニケーションのためのプラットフォームの提供を目指します。

詳細は本日発表のサービスブランドに関する[プレスリリース](#)もご参照ください。

*従来から提供する「Comdesk Lead（旧称：Telforce）」の機能や料金などに変更はありません。

*CTIとは、Computer Telephony Integrationの略で、コンピューターと電話、PBX（構内交換機）、FAX、モデムなどのコミュニケーションのための機能を統合し、企業の営業やカスタマーサポートにおける情報機能を効率化するシステムです。

「Comdesk Flat」の提供開始時期とお問い合わせ先

「Comdesk Flat」は、2021年12月7日（火）より提供を開始します。

「Comdesk Flat」の詳細や利用に関しては、下記Webサイトをご覧ください。下記のお問い合わせ先よりご連絡をお願いいたします。

「Comdesk Flat」のWebサイト：<https://comdesk.com/flat/lp/>

お問い合わせ先：050-8880-2762

Comdeskについて

Comdeskは株式会社Widsleyが提供するCTIサービスです。AIを活用したCCaaS（Contact Center as a Service）であるComdeskは、企業のアウトバウンド／インバウンドのあらゆるコミュニケーションのための統合プラットフォームとして、セールス、インサイドセールス、カスタマーサポート、カスタマーサクセスなどにおける効率性と収益性の向上を支援します。Comdeskの導入企業は300社、導入ID数も5,000を超えるなど、様々な企業がComdeskのAIやクラウド、通信などのテクノロジーを活用してコミュニケーションを革新しています。

Comdeskには、携帯回線の使える世界で唯一のアウトバウンド特化型CTIの「Comdesk Lead（旧称：Telforce）」（特許取得済み）と、SaaSコネクティブなインバウンド特化型CTIの「Comdesk Flat」の2つのエディションで構成されています。

「Comdesk Lead」のWebサイト：<https://comdesk.com/>

「Comdesk Flat」のWebサイト：<https://comdesk.com/flat/lp/>

Widsleyについて

株式会社Widsley（ウィズリー）は、「テクノロジーによって人類を前進させる」をビジョンに掲げ、企業における統合的なコミュニケーションプラットフォームの提供を目指し、AIを活用したCCaaS（Contact Center as a Service）であるComdeskを提供しています。企業のアウトバウンド／インバウンドのあらゆるコミュニケーションの効率化と収益化を支援するために、AIやクラウド、通信などの最新テクノロジーを活用したソリューションを開発・提供しています。

代表者	代表取締役 高橋 弘考
設立	2013年8月
資本金	108,000,000 円（資本準備金含む）
所在地	東京都渋谷区渋谷3-27-15 坂上ビル4階
URL	https://widsley.com/ja/
事業内容	クラウドアプリケーションの開発提供 音声及び自然言語における人工知能の研究開発

