

Comdesk FlatがSlackと連携し、顧客とのタイムリーなコミュニケーションを実現

不在着信や留守番電話の情報をリアルタイムにSlackに通知、関係者間での共有やタイムリーな対応により顧客満足度の向上を支援

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、モバイル端末でインバウンドコール業務を実現できる次世代ビジネスフォン「Comdesk Flat」が、新たにコミュニケーション・プラットフォームであるSlackと連携したことを発表しました。

Comdesk FlatとSlackの連携により、タイムリーかつシームレスな顧客対応が可能になり、カスタマーサクセスやセールスの担当者による適切なサポートを通じた顧客満足度の向上やビジネス機会の最大化を実現できます。

Slackとの連携機能は、Comdesk Flatのオプション機能として現在、ご利用いただけます。なお、連携機能のご利用には、別途Slackをご用意いただく必要があります。詳細は下記もご参照ください。



企業のインバウンドコール対応における課題

企業におけるインバウンドコール対応は顧客との重要な接点であり、企業のブランドやサービスにおける印象や満足度、そしてさらなるビジネス機会の創出にも影響を与えるため、タイムリーかつ適切な対応が求められます。一方で、電話のつながりやすさや対応品質を維持するためのスタッフの確保・教育や業務効率の向上に加え、売上機会を逃さないためのセールス部門とのシームレスな連携などに課題があります。

また、通常のインバウンドコール用ツールでは、顧客からの不在着信や営業時間外の着信、留守番電話などがあった際に、直接ツール上から着信履歴や顧客情報の確認、録音の再生が必要になるなど、タイムリーかつシームレスな顧客対応が難しいという課題もありました。

Widsleyでは、これら企業におけるインバウンドコールの課題を解決するために、オムニチャネル・アプリケーションである、インバウンドコール向け次世代ビジネスフォン「Comdesk Flat」と様々な外部サービスとの連携を推進しています。そして今回、企業で広く利用されているコミュニケーション・プラットフォームであるSlackとの連携機能を開発し

、提供することで企業のインバウンドコール業務における課題の解決を支援します。

効率的なインバウンドコール対応で顧客満足度の向上とさらなるビジネス機会の創出を支援

今回のComdesk FlatとSlackの連携により、Comdesk Flatで受けた着信、不在着信、録音データ、留守番電話がリアルタイムにSlackに通知されます。これにより、顧客からのコールを見逃すことなくタイムリーに対応することが可能になり、カスタマーサクセスやセールスなどのチームによる適切なサポートを通じた顧客満足度の向上を実現できます。また、Comdesk Flatの着信データや音声データもSlackに連携され、Slack上で確認・再生できるため、Slack通じたチーム内での迅速な情報の共有やエスカレーションも可能になります。

これらの機能やメリットを通じて、インバウンドコール業務における業務効率化、関係者間のシームレスな連携、顧客満足度の向上、そしてタイミングを逃さないビジネス機会の最大化を支援します。

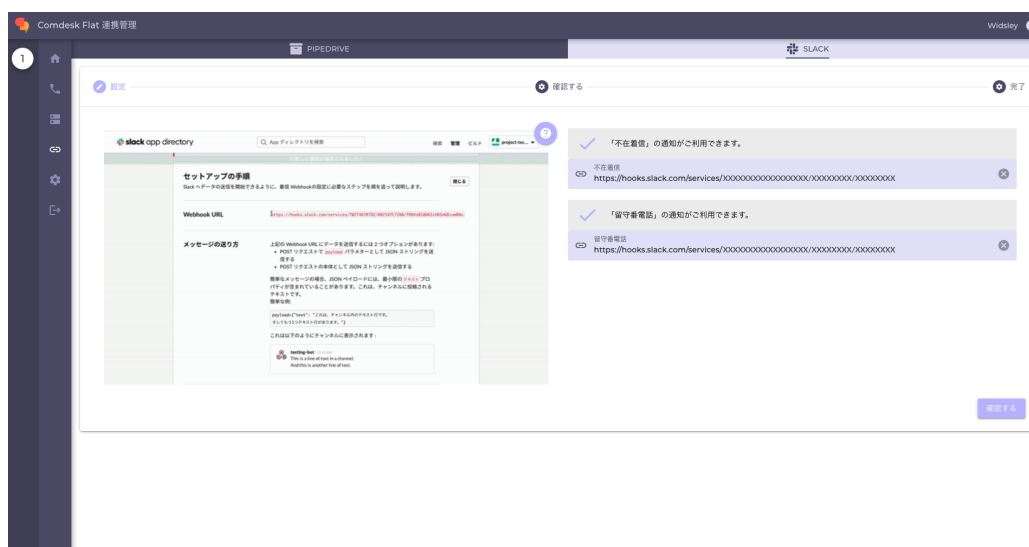
Comdesk FlatとSlackの連携機能の詳細は以下の通りです。

【Comdesk FlatとSlackの連携による機能】

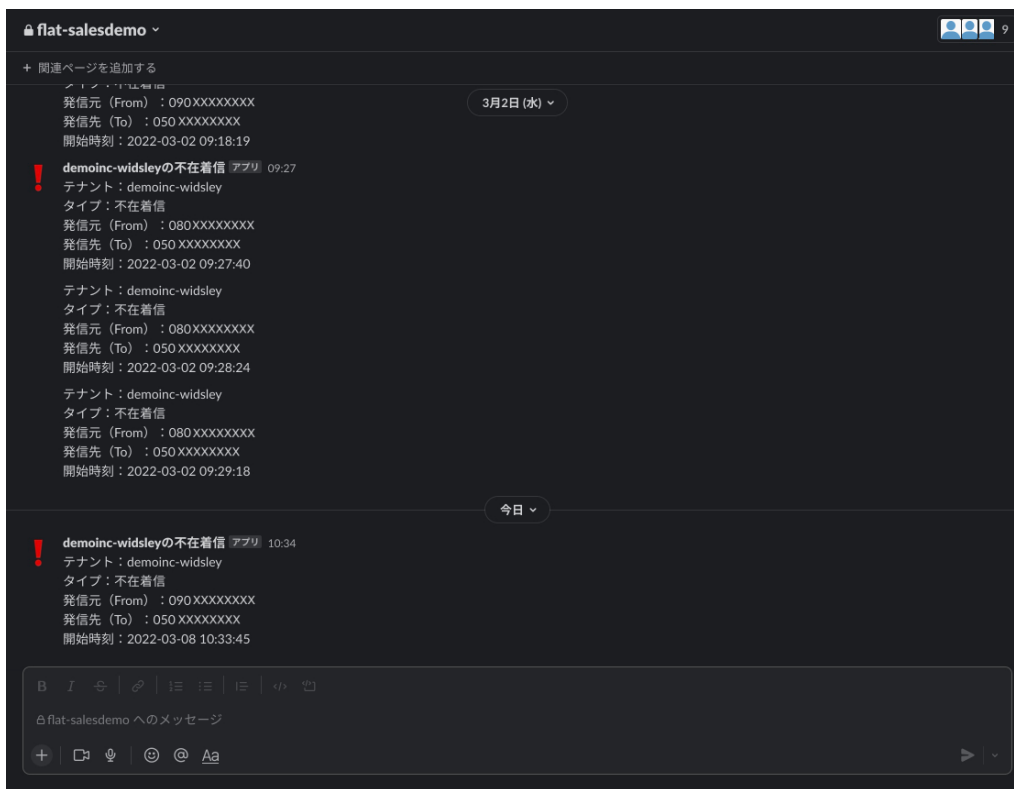
- 顧客からの着信があった際、着信、不在着信、録音データ、留守番電話の情報がリアルタイムにSlackに通知されるため、不在時や営業時間外の着信があった場合でも、担当者／チームによるタイムリーな顧客対応が可能
- 着信、不在着信、録音データ、留守番電話の情報のうち、Slack上に通知される情報を利用企業のニーズに合わせて柔軟に選択可能
- 着信データ/音声データがSlackに連携され、Slack上で確認・再生できるようになるため、同じSlackチャンネルにいるカスタマーサクセス/サポート/セールスなどのメンバー同士での、シームレスな情報の共有や対応エスカレーションが可能

これらの機能を通じて、タイムリーな対応による顧客満足度の向上、インバウンドコール業務の効率化、部署やチーム間のシームレスなコミュニケーション、そしてタイミングを逃さないビジネス機会の最大化を実現できます。

<Comdesk Flat上でのSlack連携の設定画面>



<Slack上での通知イメージ>



- Comdesk FlatとSlackの連携機能の利用について

Comdesk FlatとSlackの連携機能は、Comdesk Flatのオプション機能として現在、利用可能です。

Comdesk FlatのSlack連携機能の利用料金などの詳細は、下記よりお問い合わせください。

問い合わせ先：<https://comdesk.com/contact/>

ウィズリーでは、オムニチャネル・アプリケーションである、インバウンドコール向けの次世代ビジネスフォン「Comdesk Flat」と、CRM、SFA、コミュニケーションツールなど様々なサービスとの連携を今後も積極的に推進し、企業のビジネス活動のさらなる効率化と売上拡大、顧客満足度の向上に向けた取り組みを支援します。

- 「Comdesk Flat」について：

Comdesk Flatは、ウィズリーが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 Lead（旧称：Telforce）」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、これまで以上に安価にモバイル端末上で実現できるクラウド型の新世代ビジネスフォンです。

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り、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。

*自社調べ

「Comdesk Flat」の詳細は、以下URLもご参照ください。

<https://comdesk.com/flat/lp/>

- 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 708,000,000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

当プレスリリースURL

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000015.000012305.html>

株式会社Widsleyのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/12305

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社Widsley 広報担当

TEL: 050-8880-2762 メール: pr@widsley.com