

さまざまな”会話”をクラウド管理する コミュニケーションプラットフォーム



一元管理

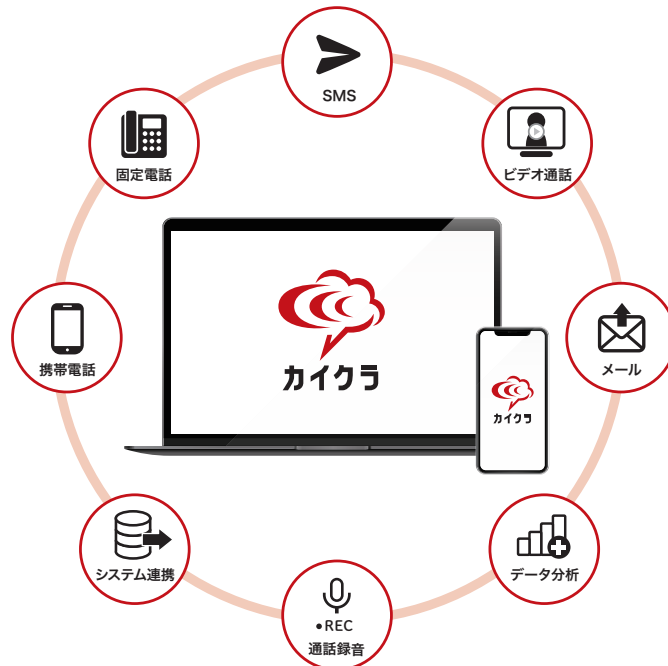
業務効率化

会話の可視化

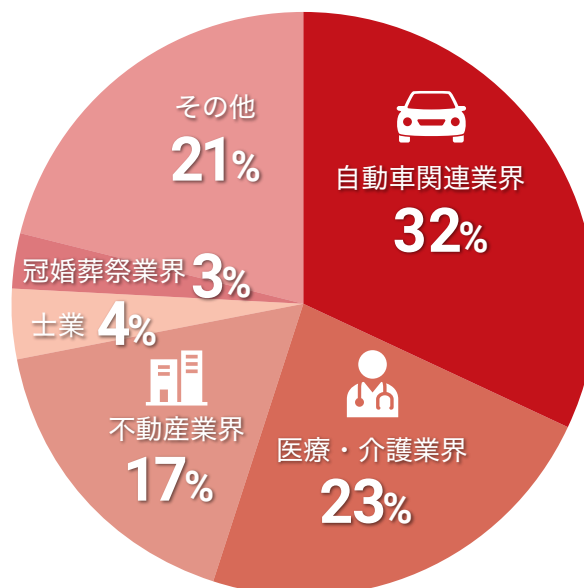
カイクラとは

さまざまな”会話”をクラウド管理する
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。



全国の色々な業種の企業が利用中



こんな課題はありませんか？

お客様の担当が誰か
分からない

保留時間が長く相手
を待たせてしまう

社内で
伝言漏れがある

会話の聞き洩らしや
メモに漏れがある

お客様が
電話に出てくれない



その課題カイクラなら解決できます💡

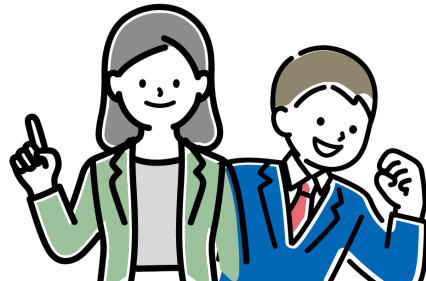
カイクラができること



お客様とのコミュニケーション履歴を ひとつにまとめて管理することができます

カイクラは、社内で利用している様々なツールの顧客対応履歴をひとつにまとめて社内共有することができます。

担当者でなければ把握をしていないような電話やメール、SMS、ビデオ通話などの顧客対応履歴をまとめて社内共有することで担当者以外もお客様の要望に沿った対応ができるようになり会社の顧客満足度向上を実現できます。

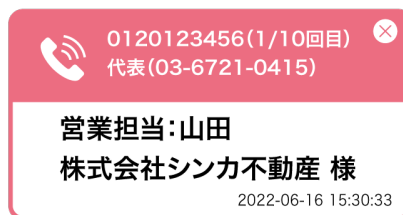


お客様の担当が
誰かわからない



これで解決！
POINT

着信時に営業担当を表示



電話着信時に担当者がPCに表示されるので、担当者不明でお客様をお待たせすることがありません。
また、担当者が不在の場合でも、過去のやり取りが記録されているので、担当者以外でも対応ができます。

保留時間が長く相手
を待たせてしまう



これで解決！
POINT

着信時にお客様情報がわかる



電話着信時にお客様情報が表示されます。
お電話に至った経緯や内容の確認、お客様情報の検索などで保留によるお客様をお待たせする時間を削減できます。

会話の聞き洩らしや
メモに漏れがある



これで解決！
POINT

音声を自動で録音とテキスト化



全自動録音、音声テキスト化でお客様との会話を自動で録音することができます。何度でも聞き直しができるので、ミスや「言った、言わない」などのトラブルを防ぐことができます。

社内で
伝言漏れがある



これで解決！
POINT

顧客対応メモで社内共有



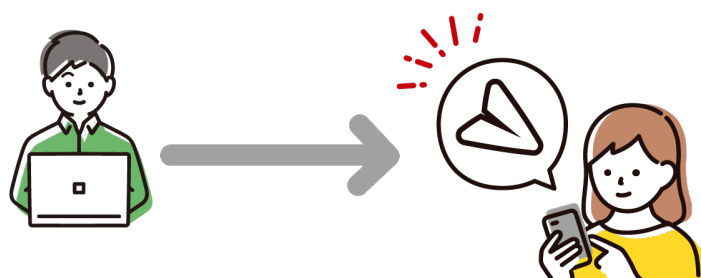
お客様の会社名、名前、電話番号と共に会話内容をクラウド上でメモに残すことができます。また、通話録音機能でやり取りや会話の温度感をいつでもどこでも社員同士ですぐに確認することができます。

お客様が
電話に出てくれない



これで解決！
POINT

SMS でメッセージを送信

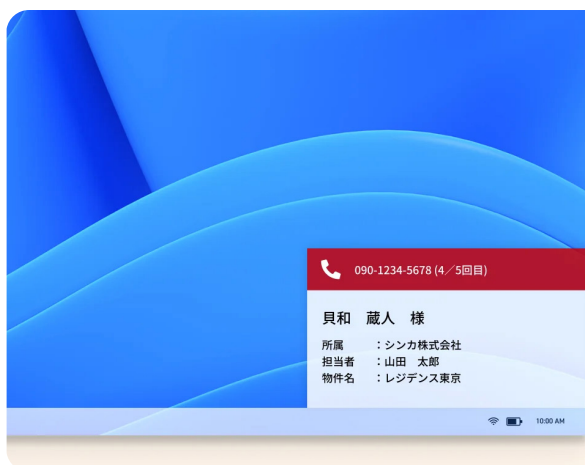


到達率の高いSMS機能でお客様の携帯電話に会社の電話番号から直接メッセージが送れます。お客様が電話に出られない時でもスムーズにお話を進めることができます。

機能紹介



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、お客様を特定する時間を減らすことができます。

お客様をお待たせすること無く、お客様に寄り添った電話対応を実現できます。

※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、話した内容などを簡単に社内共有

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、確実な情報共有ができます。



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POINT

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



通話録音（社用スマホ）



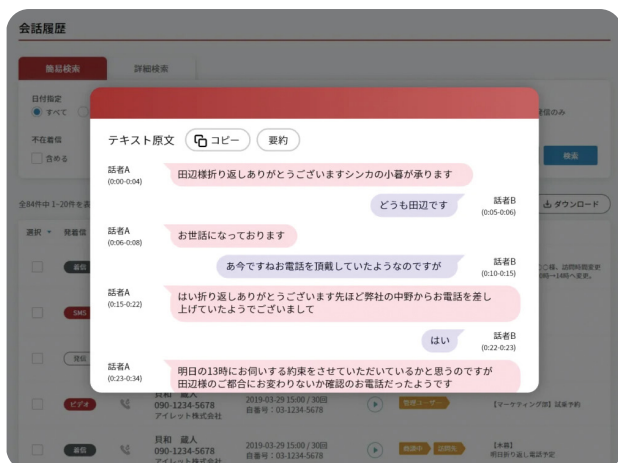
電話コミュニケーションの見える化

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。

本機能により、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・AI 要約機能・感情ラベリング



電話の通話内容をテキスト化

「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」を登録しておく、その言葉が含まれるテキスト中で強調表示されます。

テキスト化済みの発着信履歴の内容を AI がテキストで要約したり、話者の感情ラベリングもできます。



SMS（ショートメッセージ）

メモ履歴 新規メモ SMS履歴 **新規SMS**

件名（履歴記録用） **必須**
先方に送付されるものではなく、送信履歴の件名として表示されます。 11/20文字
オイル交換キャンペーン

予約日時
すぐに送信する場合は入力不要です。
2022/04/25 13:00

送信先 **必須**
☐ 顧客へ（090-1234-5678） 貝和 蔵人様
☒ グループへ 送信グループを選択
☐ 直接指定

本文 **必須**
メッセージテンプレートを選択

会社番号から SMS を送信

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できます。

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・LINE WORKS 連携



コミュニケーション履歴を時系列で表示

カイクラ上でお客様とのメールや LINEWORKS のやり取りを確認できます。

お客様とのコミュニケーション履歴を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。

チームで共有することで、返信漏れ防止に繋がります、対応状況の共有ができます。

LINE WORKS のアカウントが「フリープラン」の場合は対象外となります。

※ LINE WORKS audit.read API を利用できるプランのみ対象。



FaceTalk



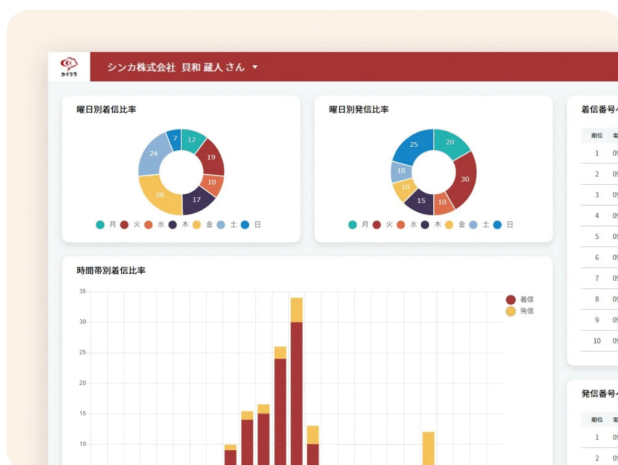
ブラウザだけで簡単に 1 対 1 のビデオ通話

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できます。

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



統計データを収集

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できます。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

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

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。

導入後サポートについて

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



導入スタートガイド

何から手をつけたらよい
か、初めて導入する際の
手順をまとめた冊子をお送
ります。



電話サポート

困った時はいつでもお電話・
メールにてご連絡ください。
サポート専任スタッフが対
応します。



動画マニュアル

何度も見返すことができ
る、分かりやすい解説付き
動画マニュアルを閲覧でき
ます。



よくある質問集

多くの活用支援をした実績か
らよくある質問を纏めていま
すので、不安を解消しながら
進められます。



勉強会

活用事例や業界ごとの便
利な使い方などを纏めた
勉強会を定期的に開催し
ています。



活用サポートサイト

ユーザー向けお役立ち情報
が纏まった専用サイトをい
つでもご利用いただくこと
ができます。

セキュリティについて



SSL

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
きないようにしています。



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できます。
社外からはアクセス不可能に
もできます。



データ持ち出し不可

機器の本体にはデータが残ら
ないので、万が一盗難や破損
があっても機器からの漏洩は
ありません。



大手データセンター利用

データ保管には、大手ベン
ダーのクラウドサービスを活
用しています。ウィルス対策
も万全です。



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

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できるかどうかを検証いたします。

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。参加無料で定期的にオンラインで開催しております。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steam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へオススメ

今後の相談したい

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ください。

<https://kaiwa.cloud/>

はじめやすい料金設定

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・AI 要約 ・感情ラベリング （録音可能時間：2,500 時間）	331,000 円	51,000 円 （テキスト化・AI 要約・ 感情ラベリング各 30 時間相当）

携帯通話録音		
対応キャリア	NTT ドコモ KDDI ソフトバンク	初期費用、月額料金は 各キャリアによって異なるため お問合わせください

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 / 月 15 円：100-999 通 / 月 12 円：1,000 通 -2,999 通 / 月 11 円：3,000 通 -4,999 通 / 月 10 円：5,000 通 - / 月	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

CTI 導入条件	
電話回線について	ひかり電話（NTT 東西（光コラボも可）・KDDI 光ダイレクト・ソフトバンクおとく光）※その他キャリアの場合は要相談。
設置環境について	電話回線の ONU（光回線の終端装置）と主装置、VoIP アダプターの近くに CTI アダプタを設置するため、インターネットにつながる部材を用意ください。

動作環境	
WEB アプリケーション	OS：Microsoft と Apple がサポートしている各々の Windows と Mac OS のバージョン ブラウザ：Chrome, Safari
ポップアップアプリ	OS：Microsoft と Apple がサポートしている各々の Windows と Mac OS のバージョン プロセッサ：64bit 版のみ対応 メモリ：8GB 以上
スマホアプリ （きやりんぐ）	iOS 版 iOS 9 以降 Android 版 Android 11 以降
スマホアプリ （POP'N）	iOS 版 iOS13 Android 版 Android7 ～ 10
スマホアプリ （カイクラ for オフィスリンク）	iOS 版 iOS 15 ～ 16 Android 版 Android 11 ～ 13

 （東京本社） 東京都千代田区神田錦町 3-17 廣瀬ビル 10F TEL：03-6721-0415(代表) MAIL：info@thinca.co.jp	
シンカへのお問合せ	シンカ WEB サイト： https://www.thinca.co.jp/
サービスへのお問合せ	カイクラ WEB サイト： https://kaiwa.cloud/

お問合せ先

※カイクラは株式会社シンカの登録商標です。本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。（2024 年 1 月版）