



カイクラ

カイクラ機能紹介

応用編

株式会社シンカ
カスタマーサクセス
2024.10更新

カイクラに慣れてきたら…

こんなお悩みありませんか？

「うまくカイクラを使いこなせているのか？」

「機能が増えて何ができるか分からない」

「他社の活用事例を教えて欲しい」…など



このようなユーザー様からのお声をいただいたので、
改めてカイクラにある**様々な機能**や他のユーザー様の**活用事例**をまとめました！



SMS



メモ機能



統計機能



通話録音



テキスト化



携帯通録



ビデオ通話

こんなお困りごとはございませんか？



- ・ スタッフ宛のメモを会話履歴に埋もれないように通知したい ▶ **メモ機能**
- ・ 必要な着信だけポップアップを出したい ▶ **ポップアップアプリ**
- ・ 営業電話など無駄な対応時間が多い ▶ **ポップアップアプリ**
- ・ お客様との電話で名前や話した内容が曖昧なときがある ▶ **通話録音**
- ・ 言った言わないのクレームが発生している ▶ **通話録音**
- ・ どんな電話内容だったか、温度感も含めてテキストとして残したい ▶ **テキスト化・AI要約**
- ・ キャンペーンでお客様に周知させたいけど、販売促進のコストを最小限に抑えたい . . . ▶ **SMS**
- ・ 何度電話しても繋がらない、用件だけを伝えたい ▶ **SMS**
- ・ お客様からの問い合わせで、電話だけでは分かりづらい内容がある ▶ **Web会議**
- ・ 固定電話だけでなく、携帯電話の通話履歴や録音も管理したい ▶ **携帯通録**
- ・ 顧客データの更新を楽にしたい、顧客管理システムから自動で反映したい ▶ **システム連携**
- ・ 顧客情報を見ながら、他の顧客管理システムに遷移したい ▶ **リンクボタン**
- ・ どれくらい着信数があったのか、何曜日に着信が多いのか知りたい ▶ **統計機能**

該当ページに**課題を解決できるヒント**があるかもしれません！

目次

1. メモ機能	P 4～
2. ポップアップアプリ	P 9～
3. 通話録音※	P 13～
4. テキスト化・AI要約※	P 17～
5. SMS※	P 23～
6. Web会議※	P 28～
7. 携帯通録※	P 32～
8. システム連携※	P 37～
9. リンクボタン※	P 42～
10. 統計機能	P 44～
11. その他機能	P 47～

※オプション機能に関して、契約状況によっては利用できない機能もございます。
オプション追加希望の場合は、お気軽に下記までご連絡ください。
TEL： **03-6258-0162**（シンカ カスタマーサクセス宛）

1. メモ機能

情報共有をスムーズに！

前回とは別のスタッフが対応



前回、佐藤に契約の件で
お電話いただきましたよね。
ご希望の日程は決まりました
でしょうか？（**代わりに対応**）

発着信	会話日時	メモ内容
	2024-10-03 13:46:34	ご契約の件で来店希望とのことです。 候補日をお伝えして、再度ご連絡いただきます。 <候補日> 10/7 10:00～ 10/8 13:00～ 10/9 16:00～ ★折り返し来ましたら、希望日程の確認をお願いします。 【佐藤】

着信

顧客



対応者や電話内容が分かる！

メモ機能
5つのポイント



- 1 前回の電話内容が分かるので、お客様を待たせずご案内！
- 2 繋がらなかった、折り返し電話の対応もスムーズに！
- 3 対応者名が自動で入力されるので、前回対応者が分かる！
- 4 電話内容を共有することで、他スタッフでも対応可能！
- 5 他スタッフが対応できることで、再度連絡する手間が省ける！

メモ入力方法

2つの画面から入力可能！



【ホーム画面】

The screenshot shows the home screen of the Thinca system. On the left, there's a sidebar with user information (伊藤太郎) and a list of customer tags. The main area displays customer data for 伊藤太郎, including gender (男性), birth date (1995/01/24), phone number (09033395416), and address. Below this, there's a tabbed interface with options like 'メモ履歴' (Memo History), '新規メモ' (New Memo), '会話履歴' (Conversation History), etc. The '新規メモ' tab is selected, and a red box highlights the 'メモを入力してください' (Please enter a memo) input field.

着信時に顧客データなどを見ながらその場ですぐにメモ入力ができます

【会話履歴画面】

The screenshot shows the conversation history screen. It lists various messages with details like time and status. A red box highlights the 'メモ編集' (Edit Memo) button. A large red arrow points from this button to a modal window titled 'メモ編集' (Edit Memo). The modal contains fields for customer name, phone number, and a memo input area, with '保存する' (Save) and 'キャンセル' (Cancel) buttons at the bottom.

対象の履歴を確認しながらメモ入力することができます

【メモに入れるおすすめ内容】

電話の結果
例) 山田さんに架電、不在



内容・目的
例) 来店時間の確認をしたい



次回の動き
例) 折り返しが来たら
希望日時を確認すること

新機能「メモメンション機能」



メモ登録時に、選択したユーザーに通知メールを送信するメンション機能が実装されました！
今まで会話履歴に埋もれがちだったメモを、確実に届けたい人に通知することができます。

メモ編集

顧客名 シンカ太郎

電話番号 09077778888

着信日時 2024-06-20 09:05:49

通知先を選択

佐賀 ×

メモテンプレートを選択

シンカ太郎さんから契約の件でご連絡です。
16時以降に折り返しほしいとのことです。

保存する

キャンセル

【カイクラ】メモ登録通知 カスタマーサクセス ×

no-reply@thinca.co.jp
To c_success ▾

会話履歴へのメモ登録が行われました。

発着信日時：2024-06-20 09:05:49
お相手：シンカ太郎
電話番号：09077778888
メモ内容：
シンカ太郎さんから契約の件でご連絡です。
16時以降に折り返しほしいとのことです。

https://n.thincacti.com/CTI/X999-0143-001-01-17e7929ddd92cba0/hist_search.php?tel=09077778888

登録者： ○○

通知相手にメールが届く！

※事前に各アカウントにメールアドレスを設定する必要がありますので、
設定方法は利用者マニュアルをご確認ください。

・自動車業界での活用

情報共有をスムーズにして、お客様を待たせず、次の**営業の機会**に繋げる！

使い始めて便利と思ったのは『メモ機能』ですね。架電時に留守番電話に切り替わったり、繋がらなかったりした場合に、架電者が内容をメモすることで、他のスタッフも誰がどういう内容で電話を架けたかわかります。お客様から折り返しのお電話があったときに、電話対応者がそのまま確認できるので、非常に効率がよくなりましたね。試乗希望の連絡があった際に、受電者が入力されていたメモを確認して、『営業の〇〇がお電話しました』『試乗のご希望日時はございますか？』とお話し、商談の予定をそのまま組むことができました。担当のスタッフがいなくてもスムーズに予定を組めたというのが機会損失を防げたと同時に『カイクラ』の力を感しました。

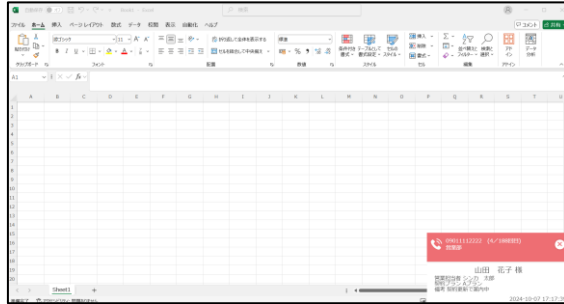
・卸売業界での活用

メモ機能で**ペーパーレス化**、社内共有で**抜け漏れ防止**！

電話で注文を受けることが多く、今まで発注書などスタッフの手元に置きながら対応していました。ただ紙ベースだと紛失したり、かさばるため管理するにも大変でした。カイクラのメモ機能を活用してからは、お客様に聞かなければいけない商品の内容や注文内容はメモテンプレートにして、スタッフが聞くだけで、簡単に入力しやすいものに変えました。会話履歴に誰が対応したのか、どんな内容なのか、他のスタッフでもすぐに把握ができるので、チームでの対応効率がすごくよくなりました。メモ内容もコピペできますので、オンライン発注なども簡単になり大変助かっています。

2. ポップアップアプリ

瞬時に誰からの着信かが分かる！



営業部



あ！山田さんからの電話だ！
シンカ太郎は外出してる…
営業部宛だから出ないと！

ポップアップアプリ
5つのポイント



- 1 担当者への取次ぎがスムーズに！
- 2 どの部署宛、誰宛の電話かが分かる！
- 3 顧客名が分かるので、安心して電話対応が出来る！
- 4 本日何回目の電話か分かるので、重要度が分かる！
- 5 営業電話や迷惑電話が判別できる！

ポップアップアプリで出来ること（「ポップアップアプリ」マニュアル参照）

【できること】

- ・通知時間の変更
- ・通知の一時停止
- ・通知場所の変更
- ・通知サイズの変更
- ・クリック時に開くブラウザの設定
- ・表示する項目の選択 など

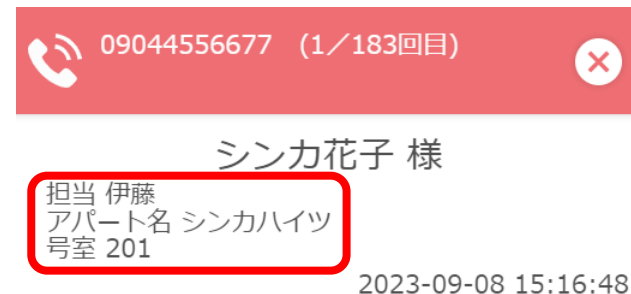
【設定方法】



■新機能！

自由項目の複数個表示ができます！

ご希望の場合は、シンカまで問合せください。



←PCのインジケータから
設定画面を開くことができます。

・不動産業界での活用

お客様の名前をお呼びすることで、安心感・信頼感を生んで**他社との差別化に！**

シンカさんの「カイクラ研修」で「着信時にお客様名がパソコンに表示されるので、電話に出る時は必ずお客様の名前を呼んでくださいね」と言われたことがあります。それを店舗全員で徹底した結果、1ヶ月間に3回以上電話をかけてきたお客様の電話が、如実に変わったのです。とても親しげに電話をかけてきてくださるようになって、中には電話の最初に名乗らずに話し始める方もいらっしゃいました。つまり、それぐらいお客様が安心して、「この店のスタッフは全員自分のことを分かってくれている」という信頼感を持っていたけるようになった証だと思います。スタッフの記憶力に頼らず、この結果を実現できたという事に、驚きとともに大変嬉しく思いました。

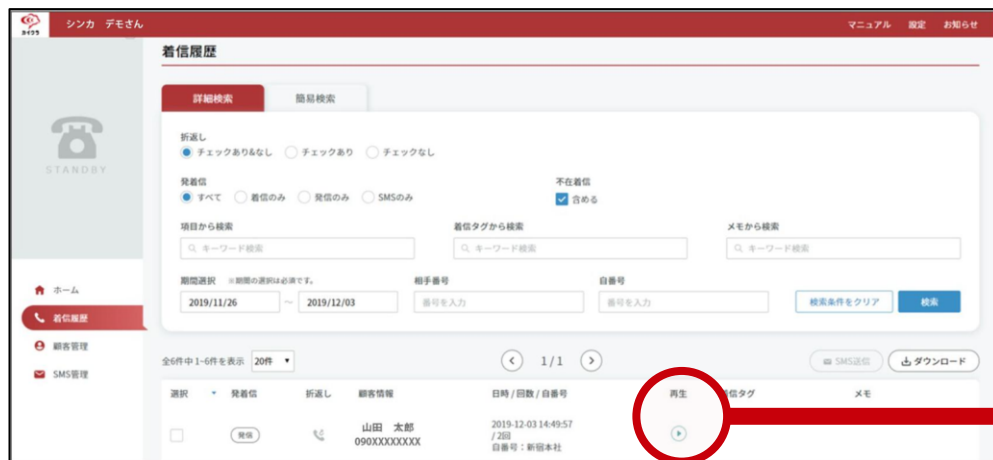
・人材派遣業界での活用

時間も気持ちも奪われてしまう、迷惑電話に出ないことで**時間創出とストレス軽減！**

人材派遣会社ということもあり、しつこい営業の電話が何度も掛かってきました。残念ながらご縁がない場合には、お断りをするのはみなさま同じかと思います。ところが、お断りをしてても何度も何度も掛けてくる・・・。
出たくない電話に間違っ出てしまうと、時間も気持ちも奪われてしまいます。「カイクラ」を導入後は、迷惑電話が明確になったので、そういった電話は取らずに対応することが出来ます。もちろん、その情報はスタッフ同士で共有ができますので、新人でも間違っ出てしまうこともなくなりました。社内でも電話対応のストレス軽減効果を感じています。

3. 通話録音

追加操作なしで全通話を自動録音！



自動通話録音
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 聞き漏らしの不安なし！
- 4 着信画面から確認できる！
- 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！

「言った言わない」のトラブルのエビデンスに！

すべての通話を録音するのでトラブル時のエビデンスとなります。音声のテキスト化もできるので、社内を確認・共有しやすく、チームとしてのトラブル対応力が向上します。

社員の普段の対応が聞けます

生音声には、報告書では表現しきれない、ニュアンスや響きなど大切な情報が含まれています。社員の評価や社内の情報共有に役立つツールです。

聞きもらし・聞き間違いの不安がなくなります

電話対応での聞きもらしや聞き間違いの不安は、大きなプレッシャーにも。すべての通話を録音・テキスト化するからもう安心です。

・自動車業界での活用

新人の電話応対研修として社員の応対品質向上に貢献！

研修では『カイクラ』を活用して実際の電話応対のデモンストレーションを行っています。『カイクラ』は電話がかかってくると画面にポップアップで相手の情報が表示されますので、スマートフォンで電話に出る感覚に近いです。電話応対の際に誰が電話をかけてきたのか、過去にどのようなやり取りをしているのかを事前に知ることができるため、不安が軽減され自信をもって対応できるようになっています。また、研修では『カイクラ』の通話録音機能やメモ機能の使い方なども詳しくレクチャーしますので、スタッフが現場の業務にスムーズに適応できるようになったと感じています。トレーニングを通じて、新人スタッフが安心して電話に出られるようになった印象です。

・旅行・ホテル業界での活用

録音された内容を聞きかえすことで、クレームの悪化を未然に防ぎ、**カスハラ対策**に！

『通話録音』は、クレーム防止と対処の両面から役立っていますね。昨今**カスハラ対策**なんて言葉がありますが、たまたまクレームの電話が入ったとしても、録音されていた内容を聞きかえし、『いついつにこういう話をしていましたよね』と対応ができるので、クレームの悪化を未然に防ぐことができます。

『カイクラ』を導入して電話の音声を録音していることを事前にアナウンスするようにしたところ、弊社の過失ではない理不尽なクレームや**“言った、言わない”**などのミスコミュニケーションによるトラブルは感覚的に半分くらいに減ったと思います。録音データを聞くことで心構えができ、精神的負担の緩和にもつながっています。

4. テキスト化・AI要約

通話録音テキスト化

(通話録音テキスト化マニュアル参照)

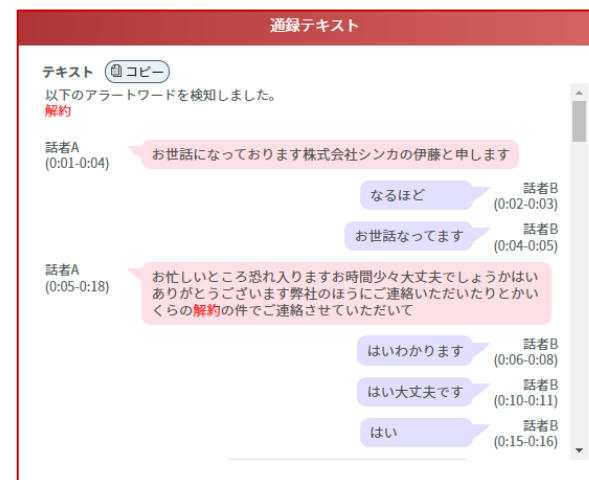


録音した通話音声は、共有・検索しやすい“テキスト”への変換も可能

対象通話の「録音再生」
画面上の「テキスト化」
ボタンをクリックするだけで
音声を変換



AIが自動で音声を変換



気になる会話が一目瞭然の「アラートワード」機能！

- ※毎月30時間分の音声を変換できます
(追加時間パック購入で延長も可能)
- ※音声の長さに応じて、変換に時間がかかります
- ※30秒未満または25分以上の音声は変換対象外となります

会話履歴上に
アラートが出ます



テキスト化されたデータから**通話内の頻出ワード**も可視化



自社の通話でよく使われているワードTOP20をランキング

集計対象品詞設定画面

品詞	集計対象
動詞	☒
形容詞	☐
形容動詞	☐
名詞	☒
副詞	☐
連体詞	☐
接続詞	☐
感動詞	☐

※保存した内容は、次回集計時より反映されます。

保存

頻出ワード集計対象については、品詞ごとの選択や集計対象外ワードの指定もでき、自社に最適化した形にカスタマイズも可能。

集計対象ワード設定画面

一覧に設定したワードを

☐ 集計対象とする ☒ 集計対象外とする

ワード	
カイクラ	☒
	☐

※保存した内容は、次回集計時より反映されます。
※ワードは単語単位で登録して下さい。文脈などを登録すると、正常に機能しない可能性があります。

保存

■ **頻出ワード機能**で、自社の通話内容が見える化し、その傾向をつかめます！

テキスト化済みの通話録音の内容をさらにAIが要約

1 / 1 履歴をダウンロード

顧客情報	日時 / 回数 / 自番号	再生	発信タグ	メモ	その他
123456789	2023-11-14 18:05:22 / 5回 自番号: demo	 	 発信タグ編集	 メモ編集	 AI要約 感情ラベリング
123456789	2023-11-14 18:05:20 / 4回 自番号: demo	 			

通話テキスト

テキスト原文 

話者B (0:00-0:04) 田辺様折り返しありがとうございますシンカの木暮が承ります

話者A (0:05-0:07) どうも田辺です

話者B (0:07-0:08) はいお世話になっております

話者A (0:08-0:15) 今ですねお電話を頂戴していたようなのですが

話者B (0:15-0:22) 折り返しありがとうございます先程弊社の中の方からお電話を差し上げていたようでございまして

話者A (0:22-0:23) はい

話者B (0:22-0:24) ええ明日のですね

話者B (0:24-0:33) 十三時になかなかお伺いをするということでお約束をしていたかと思うのですけれどもご予定変更がないかの確認のお電話だったようなのですが

AI要約 表示内容: 要約 

田辺様からの連絡に対して、木暮が折り返し電話を受けることを了承しました。木暮は明日13時に訪問する予定で、その日程が変更があるか確認するために電話しました。田辺はそのまま訪問してもよいと答え、木暮はそれを了承しました。田辺は明日の訪問を了承し、感謝の言葉を述べました。最後にお互いに挨拶を交わし、通話を終了しました。

どのような会話されたのかをAIがテキストで要約します

- ※ 利用可能回数はAI要約種別ごとに1カウントになります。
- ※ 要約と感情ラベリング共に、80,000文字程度以上の長文の場合、AI要約機能が提供できません。
- ※ AI要約の判断において、弊社は一切の責任を負いません。

通話録音のテキストから、感情を拾ってラベリング

1 / 1

履歴をダウンロード

顧客情報	日時 / 回数 / 自番号	再生	発信タグ編集	メモ編集	AI要約	その他
123456789	2023-11-14 18:05:22 / 5回 自番号: demo	 			要約 感情ラベリング	
	2023-11-14 18:05:20 / 4回					

通話テキスト

テキスト原文 

話者B (0:00-0:04) 田辺様折り返しありがとうございますシンカの木暮が承ります

話者A (0:05-0:07) どうも田辺です

話者B (0:07-0:08) はいお世話になっております

話者A (0:08-0:15) 今ですねお電話を頂戴していたようなのですが

話者B (0:15-0:22) 折り返しありがとうございます先程弊社の中の方からお電話を差し上げていたようでございまして

話者A (0:22-0:23) はい

話者B (0:22-0:24) ええ明日ですね

話者B (0:24-0:33) 十三時になかなかお伺いをするということでお約束をしていただくかと思うのですがご予定変更がないかの確認のお電話だったようなのですが

AI要約 表示内容: 感情ラベリング 

<話者Aの感情分類>

- 感情名: 喜び
- 理由: お電話を頂戴し、明日の予定が確認できたことによる

<話者Bの感情分類>

- 感情名: 信頼
- 理由: 話者Aが快く応じてくれ、明日の予定について申し伝えることができたため

感情分類が入っているので話者の感情がわかります

- ※ 利用可能回数はAI要約種別ごとに1カウントになります。
- ※ 要約と感情ラベリング共に、80,000文字程度以上の長文の場合、AI要約機能が提供できません。
- ※ AI要約の判断において、弊社は一切の責任を負いません。

・ 土業での活用

音声を聞く時間を短縮して業務効率化！

録音内容が文字に起こされることで、要点をすぐに把握することができます。電話の内容確認には、録音されている通話内容をその時間分聞かなければいけませんが、要点確認だけだとテキストを一見するだけで済むので助かっています。今まではチャット形式の文字起こしだけで、おおよその把握しかできませんでしたが、AI要約でより内容がまとまって出るようになり内容把握もしやすく助かっています。

・ 卸売業での活用

テキスト化機能×ChatGPTで、トラブル管理とナレッジ蓄積！

テキスト化導入して良かった点としては、録音だけでなく、視覚でやり取りが見えるようになったので、楽に把握ができるようになりました。また報告者の内容に加えて、第三者視点で案件管理できる為、顧客対応に重きを置いている部署としては、安心感につながると感じています。顧客トラブル対応時にテキスト化をして、テキストデータと録音データを指定の場所に格納して管理するよう運用しています。具体的には、テキスト化したデータをChatGPTに要約してもらっています。

5. SMS

SMS = ショートメッセージサービスの略。

携帯電話番号情報さえあれば簡単に送れるのが特徴です。

いま、SMSが注目されている理由

- 1 スマホだけでなくガラケーも含めたすべての携帯電話に送信可能！
- 2 到達率95%以上！なんとEメールの9倍！
- 3 短文だから読まれやすい
- 4 すぐに届いてすぐに読まれるため、お客様からの反応が早い
- 5 初期投資なし、手軽に始められるからテストマーケティングにも最適

1 カイクラのホーム画面から1ClickでSMS（ショートメッセージサービス）送信！

2 テンプレートでカンタン送信！一括送信・予約送信・自動送信も可能！

3 送信履歴表示で入電時もスムーズな対応が可能！

SMS履歴	新規SMS	DM履歴
件名	本文	
18:19:57	オイル交換キャンペーンのご案内	<オイル交換>早期予約キャンペーン開始！3月中のご予約で20%オフ！ご連絡心よりお待ちしております。03-0000-0000 シンカ自動車

SMSを送信した方から着信があった場合には、カイクラのホーム画面に『SMS履歴』として送信内容を表示させることができます。

お客様に「SMSを見て電話しました」と言われたときに、どんな内容送ったっけ…？と迷うことなく、スムーズに対応できます。

顧客へお知らせ

【車検案内】森亮太様、車検が近づいておりますのでお忘れのないようにお気をつけくださいませ。

●●自動車

顧客へ折返し依頼

森亮太様。●月分の家賃の件で確認がございます。折返しのご連絡をお待ちしておりますので、よろしくお願い致します。 ●●不動産03XXXXXXX

外出社員へ、顧客への折り返し依頼

2018-01-30 19:51、森亮太様よりご連絡がありました。090XXXXXXXXへ折返しご連絡願います。

- **一般企業** 外出中の社員に折り返し依頼や業務連絡
- **士業** 督促通知、債権回収
- **メディカル** 呼び出し連絡（薬の待ち時間・予約前日のリマインド）
- **買取業** タイムセール案内、折り返し連絡依頼
- **物流** 配送前のリマインド、ドライバーへの業務連絡
- **飲食店** 予約前日のリマインド、新メニューの告知、クーポン配信
- **保険会社** 更新案内のリマインド、書類不備の連絡
- **電機メーカー** 修理見積りの案内（告知の効率化）
- **FC本部** オーナーへの各種業務連絡（伝達率の向上）
- **人材派遣** 登録者（求職者）への案件紹介

不動産

家賃の滞納者へ督促の電話をしても繋がらないことが多く、何度も電話をしなければいけないので、社員の時間がかなり取られてしまっていました。SMSを送信してみたところ、すんなり入金していただけて驚きました。

一般企業

担当者が外出している時の折り返し依頼のメールを書くのに数分かかっていましたが、カイクラSMSは操作が簡単でテンプレートも用意されているので業務効率が上がりました。また、折り返しの電話番号も自動で入るので、伝達ミスもなくなりました。

配送

お客様への配送前のリマインドはもちろん、ドライバーへの業務連絡でSMSが大活躍しています。ドライバーは運転していることが多いので電話はできません。Eメールは見逃すことが多いのでプッシュ通知で目に付きやすいSMSはドライバーにも好評です。

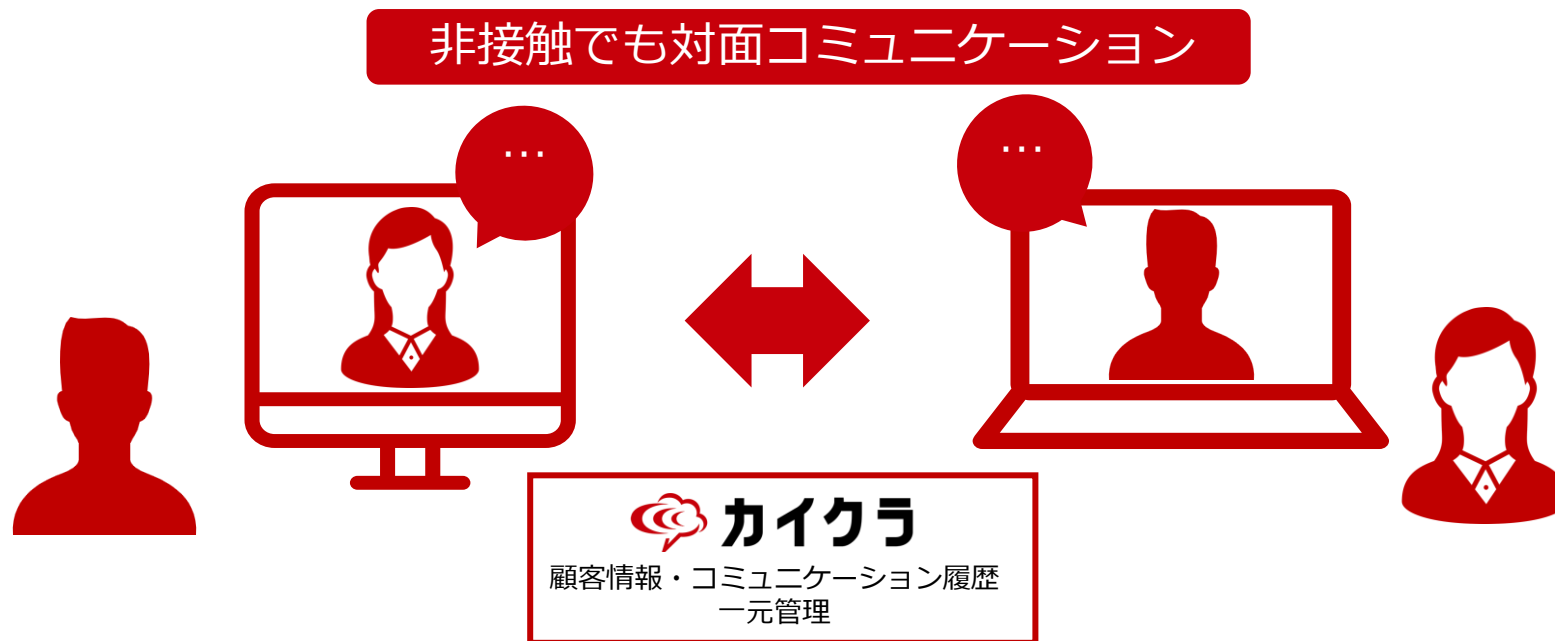
メディカル

薬が処方されるまでの待ち時間に、二次感染の防止や買い物などのために外に出たい患者様がいらっしやいます。混雑時やお子様連れの上は尚更です。薬が用意できたタイミングで患者様にSMSで連絡をすれば効率も良く、患者様にも大変喜ばれています。

6. Web会議

カイクラWeb会議（ビデオ通話）

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です。



動画・音声・画面共有・録画機能を有しており、Web会議通話履歴もカイクラの管理画面で一元管理することが可能です。

使った分だけの従量課金制で、利用しない月には請求はありません。万が一使いすぎが気になる場合、月ごとに「利用上限時間」を設定することも可能です。

カイクラWeb会議の特徴 (カイクラWeb会議マニュアル参照)



シンプルで使いやすい

ソフトやアプリのインストール不要、ブラウザだけで簡単にビデオ通話を始められます。PC/スマホいずれからでも利用可能。

機能のオン/オフが簡単

非対面での1対1での「商談」「顧客対応」システムです。動画・音声・画面共有・録画機能を有しており、いずれも必要に応じてオン/オフが可能。

コミュニケーション一元管理

顧客コミュニケーション履歴を一元管理。ビデオ通話録画も音声電話・SMS・DMなどの履歴とともにカイクラだけで管理できます。

簡単検索・簡単再生

録画した動画は、履歴画面から簡単検索、簡単再生が可能です。顧客ごとに管理できるので、手間をかけずに探せて便利です。

柔軟な時間設定

通話ごとの上限時間設定はありません。また、複数社員の同時使用（1対1通話を同時に複数セッション行うこと）もできるので、バッテリーを気にせず使えます。

リーズナブルな料金設定

初期費用は無料、使った分だけの従量課金制です。使いすぎが気になる場合、月ごとに「利用上限時間」を設定することも可能です。

・不動産業界での活用

「ビデオ通話＋録画」音声だけでなく**リアルタイムの情報共有**でコスト削減！

大きく3つの内容で業務に取り入れています。まず**違反駐車**の連絡を受けたときに、現地に赴く必要もなく、ビデオ通話の活用で即時対応が可能になったので時間を効率化できました。また録画することで証拠にもなり、違反駐車の場合は警察に対象車のナンバーも提出できるのも便利です。次に**騒音被害**や**ごみ置き場の確認**などは、ビデオ通話で確認できることで、訪問コストをカットして、いたずら電話抑止に繋がっています。そして、**トイレやエアコンの水漏れ**の連絡がある場合、ビデオ通話で状況確認、録画することで業者に共有も可能になり、スムーズで的確な対応ができるようになりました。

・医療・介護業界での活用

電話で解決することが多い中で、**Face to Faceで伝わる安心感**！

緊急な連絡時に電話では中々伝わらない事があります。ビデオ通話をすることで、状況把握もしやすく、適切な対応をすることが出来ました。状況把握に時間を取ったりすると、患者様にも不安を募らせたり、それどころじゃないとお怒りになることも多いので、すぐにビデオ通話を繋がられるのは効率的だと感じています。これは後から聞いたことですが、患者様から電話で解決することが多い中、「顔を見ながら対応してくれたので安心できました」と温かい言葉をいただきました。

7. 携帯通録

携帯通録

社用携帯電話（090,080,070番号）も記録が可能に！



会社の社用携帯

キャリア携帯
(090-xxx/080-xxx/070-xxx)

社用携帯での通話を記録します。



顧客情報



通話録音

会話履歴



音声テキスト化
アラートワード



カイクラ

- ・ 録音データからの音声のテキスト化
- ・ 顧客情報のブロックリスト化
- ・ 録音のアクセス権も設定できる



PCやタブレットでいつでも会話履歴の確認や
通話録音の再生が可能です。

クラウド上のデータなのでチームで共有も可能。
会社でも家（テレワーク）でも活用できます。

カイクラ携帯通録の特徴



話したことや発着信を全部
記録されてチェックされる
の嫌だな…。



全ての社員に通話内容
聞かれるのなんか嫌よね…。

すべての通話を録音しません！



社用スマホで話した全ての通話を記録するわけではありません。
私的な内容も区別できますし、カイクラに顧客情報があるので、
チェックをしたお客様とのお電話のみを記録します。

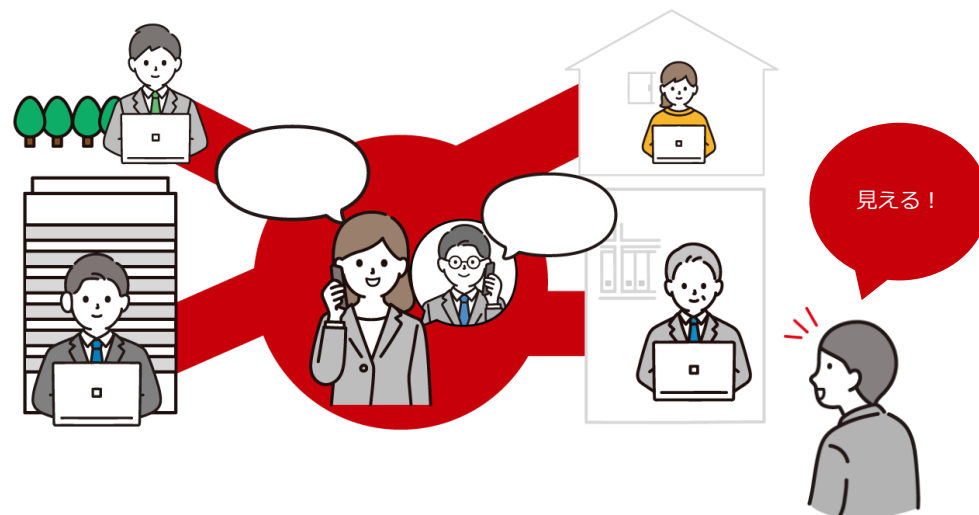
アクセス権の設定が細かくできます！



例えば、若手社員の通話録音は上司のみが聞ける、録音データを
削除できる、できないなどのアクセス権の設定が細かく自由
にできます。

社内で見えていなかった電話コミュニケーションが見える！

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。「カイクラ携帯通録」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。



社員の対応状況が見える！社員を守れる！

休日や営業時間外に多くの電話対応に追われていないか、小さくてもクレームの発生はしていないかなど会社になくとも、社員の状況が見えるので気づきも多くなり社員を守ることができます！



・ 土業での活用

外出先でも記録に残るため、『言った言わない』といった**トラブルを未然に対処！**

サービス性質上、外出先でお客様のご相談を携帯でお受けすることが多いです。周りの騒音などでよく聞き取りづらい時がありますが、『通話録音』機能があれば、対応内容が確実に残りますので聞き返すことができますし、それによって『**言った言わない**』といったトラブルを防ぐことができます。また、行政機関から確認の電話も入ることがあるのですが、電話対応者が問い合わせ内容を聞き漏らしてしまうことがありました。しかし、今では録音内容を聞き返すだけで、問い合わせ内容が把握できるため、折り返して確認する手間もなくなりました。

・ 不動産業界での活用

携帯での会話内容もカイクラで一元管理して**脱属人化！**

営業マンに社用携帯を貸与しているのですが、どうしても対応が**属人化**してしまい、代表電話にお客様から連絡が来ても内容が分からないことがありました。アポイントの日時やお部屋探しの希望条件、契約関連のお話も電話でのやり取りが多いので、携帯で話した内容を再確認できるのはとても便利です。また、万が一クレームになってしまった場合でも、温度感を正しく認識・共有できるようになりました。録音データを聞くことで“何度同じことを言わせるのか”といったお叱りを受けることもなくなり、問題を大きくする前に適切な対応ができるようになったと思います。

8. システム連携

システム連携

現在利用されている顧客管理システムや予約システムと、システム連携することが可能です



カイクラ×名刺管理



カイクラ×名刺管理



カイクラ×顧客管理



カイクラ×顧客管理

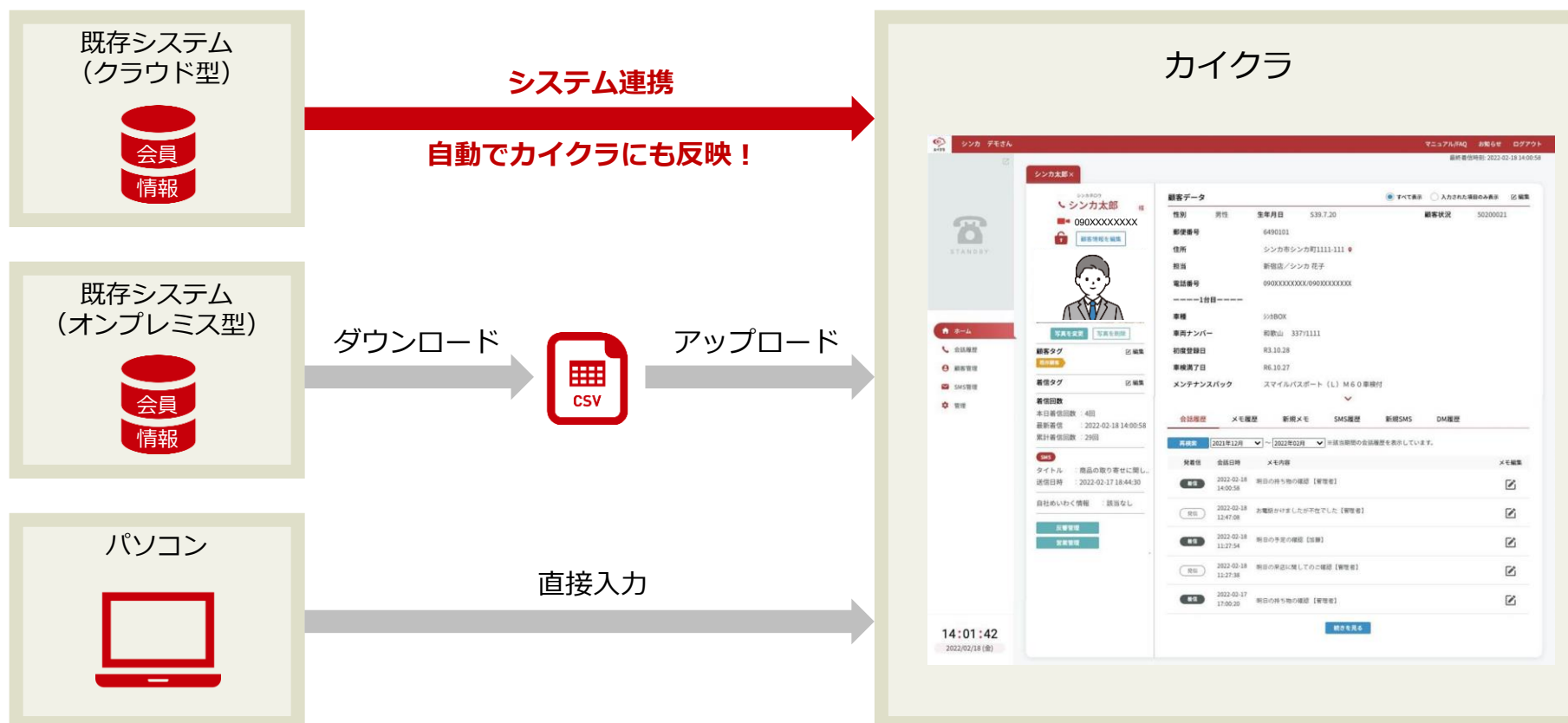


カイクラ× LINE WORKS

その他、業界特化システム・自社オリジナルシステムについてもご相談ください！

システム連携で顧客データ取り込みをもっと簡単に！

既存システムと連携することで、顧客情報のデータ更新が**自動で反映**されるようになります。
都度CSVでデータ更新をしていた時間を省くことができるため、**新たな時間の創出**につながります。



■ 葬祭業界での活用

kintone連携で**自動で最新情報を反映し**、お客様にも適切な案内が可能！

現在は『カイクラ』と『**kintone**』を連携しているため、電話着信時には『kintone』に登録されている顧客情報が表示されます。たとえば、弊社では会員サービスを提供しており、会員様なのか非会員様なのかが一目でわかります。また、これまでのお問い合わせはもちろんのこと、葬儀情報なども入力されているため、電話口で『以前の葬儀』と言われても該当する葬儀情報を瞬時に見つけ、ご案内することが可能になりました。お客様からは『だいぶ前の話なのに分かってくれるんだね』と言っていただけでも、非常に助かっています。

■ 製造業界での活用

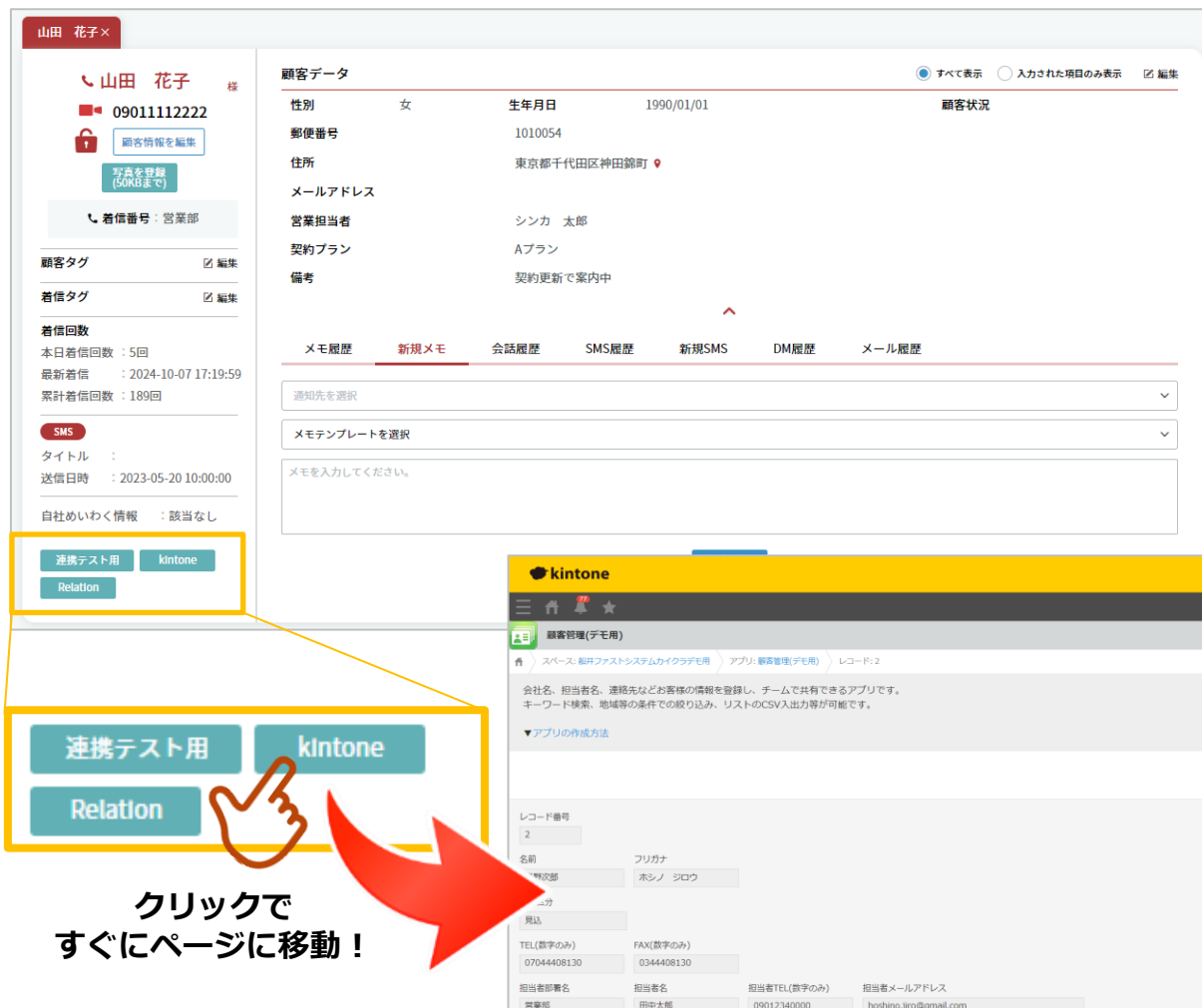
CRMにある様々な情報をカイクラに反映することで、**情報を探す手間を効率的化！**

CRMシステムで**Salesforce**を導入して、それも実質運用を開始しようかという段階だったので、Salesforceと連携できるというのもカイクラの魅力の一つでした。それとは別に、弊社の生産管理システムにも顧客情報が入っていましたので、生産管理システムの情報と、Salesforceの情報をどう表示させるかというところの調整で結構時間がかかりましたが、様々な情報を自動で反映されるようになってからはわざわざ情報を探す手間も省けました。今後は顧客対応後に対応履歴を残すツールがSalesforceであったり、カイクラのメモであったりとか、自社システムであったりと複数に分かれているので、そこを統一して業務が完結できるようにしていきたいと思っています。

9. リンクボタン

リンクボタン

カイクラで情報を見ながら、別システムにすぐに遷移



山田 花子 ×

山田 花子 様
09011112222
顧客情報を編集
写真を登録 (50KBまで)
着信番号 : 営業部

顧客タグ [編集]
着信タグ [編集]
着信回数
本日着信回数 : 5回
最新着信 : 2024-10-07 17:19:59
累計着信回数 : 189回
SMS
タイトル :
送信日時 : 2023-05-20 10:00:00
自社めいわく情報 : 該当なし

顧客データ
性別 女 生年月日 1990/01/01 顧客状況
郵便番号 1010054
住所 東京都千代田区神田錦町
メールアドレス
営業担当者 シンカ 太郎
契約プラン Aプラン
備考 契約更新で案内中

メモ履歴 新規メモ 会話履歴 SMS履歴 新規SMS DM履歴 メール履歴

通知先を選択
メモテンプレートを選擇
メモを入力してください。

連携テスト用 kintone Relation

kintone
顧客管理(デモ用)
スペース: 顧客ファストシステムカイクラデモ用 アプリ: 顧客管理(デモ用) レコード: 2
会社名、担当者名、連絡先などお客様の情報を登録し、チームで共有できるアプリです。
キーワード検索、地域等の条件での絞り込み、リストのCSV出力等が可能です。
▼アプリの作成方法
レコード番号
2
名前 フリガナ
姓 山田 名 シンカ
フリガナ ホシノ シロウ
TEL(数字のみ) FAX(数字のみ)
07044408130 0344408130
担当者部署名 担当者名 担当者TEL(数字のみ) 担当者メールアドレス
営業部 田中太郎 09012340000 hoshino.jiro@gmail.com

クリックで
すぐにページに移動！

【各業界のリンクボタン設定例】

自動車業界

- ・ e-Dealer
- ・ g NOTE
- ・ JOCAR

不動産業界

- ・ DO NETWORK
- ・ ノマドクラウド
- ・ いえらぶCLOUD

葬祭業界

- ・ スマート葬儀

医療業界

- ・ movacal.net

その他

- ・ kintone
- ・ Salesforce
- ・ Re:lation

・不動産業界での活用

電話終了時にカイクラと同時にデータ登録が可能になり、**業務負担を軽減！**

電話対応が終わったあと、『カイクラ』からボタン一つで自社の顧客データ管理システムが開けて、情報をスムーズに登録できるところが、とても便利だと感じています。住所や電話番号などの基本情報はもちろん、電話でお話した内容やリフォームのご用命まで、すべて記録に残せます。『カイクラ』がなければ、電話が終わってから顧客データ管理システムを開いて、情報を検索して、登録して…と手間も時間もかかってしまう。それが電話終了と同時にデータ登録できるので、業務負担がかなり減りました。

・医療業界での活用

参照したいページにすぐに遷移で患者様を**待たせず対応可能に！**

電子カルテで患者様の情報を管理しているのですが、電子カルテシステムのリンクボタンをつけたことによって、患者様と話した内容をすぐに参照できるようになり、カイクラに記録しながら、抜け漏れがなくなりました。以前は患者様と話している際、より詳細な情報を参照したいときに、患者様を待たせてしまう時もありましたが、カイクラから患者様のページへ簡単に飛べるので、時間短縮につながり役立っています。

10. 統計機能

サイクル統計情報 (利用者マニュアル参照)



会話データなどの統計情報がグラフで確認できます

シンカ デモさん

マニュアル/FAQ お知らせ ユーザー ログアウト

管理画面

顧客情報管理
システムユーザー管理
会話履歴管理
マスタ管理(タグ・メモ)
統計情報管理
通話録音機能管理
通話録音テキスト化機能管理
ビデオ通話
CTIアダプタ管理

統計情報
着信比率や発信比率などを表示します。 [表示]

着信履歴
着信履歴をダウンロードします。 [ダウンロード]

レポート通知先設定
週に1度、着信回数や顧客情報の登録状況をメールでご案内します。 [設定]

新統計情報

1 総合 会話データ統計情報表示
会話データの統計情報を表示します。 [表示]

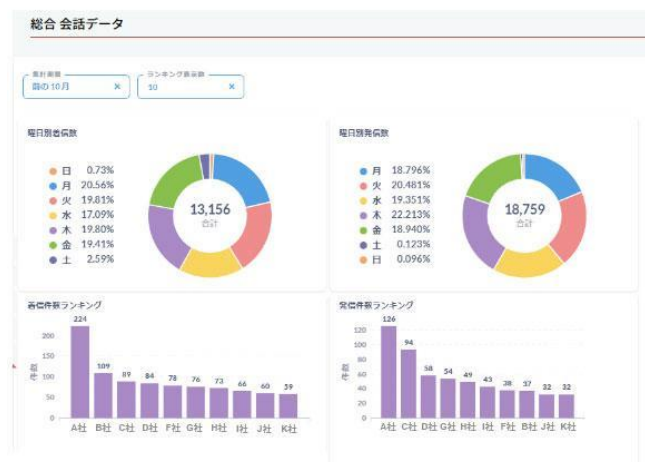
2 総合 その他統計情報表示
会話履歴以外の統計情報を表示します。 [表示]

3 時間別・日別・月別統計情報表示
時間別・日別・月別の統計情報を表示します。 [表示]

1 **新統計情報総合 会話データ統計情報表示**
発信信件数、通話時間、SMS 送信件数のランキングなど会話データの統計情報を表示します。

2 **総合 その他統計情報表示**
顧客数、ログイン数など会話履歴以外の統計情報を表示します。

3 **時間別・日別・月別統計情報表示**
発信信件数、通話時間、SMS 送信件数等に関する時間別・日別・月別の統計情報を表示します。



▪ 自動車業界での活用

統計機能を活用して、社員のシフトの調整や問い合わせが集中しない仕組みづくり！

もともと電話の着信数を減らしたいと考えていました。10時オープンなので、10時から11時の時間帯に、電話が集中してかかってきており、また定休日明けになると、1日100件ぐらいかかってきていました。そのため、できる限り、その時間帯や曜日にスタッフを配置するように取り組んでいます。具体的には、『カイクラ』の週間レポートを全社員に共有して、定休日明けの水曜日に電話が多いことを認識したので、水曜日のシフトの調整をしました。

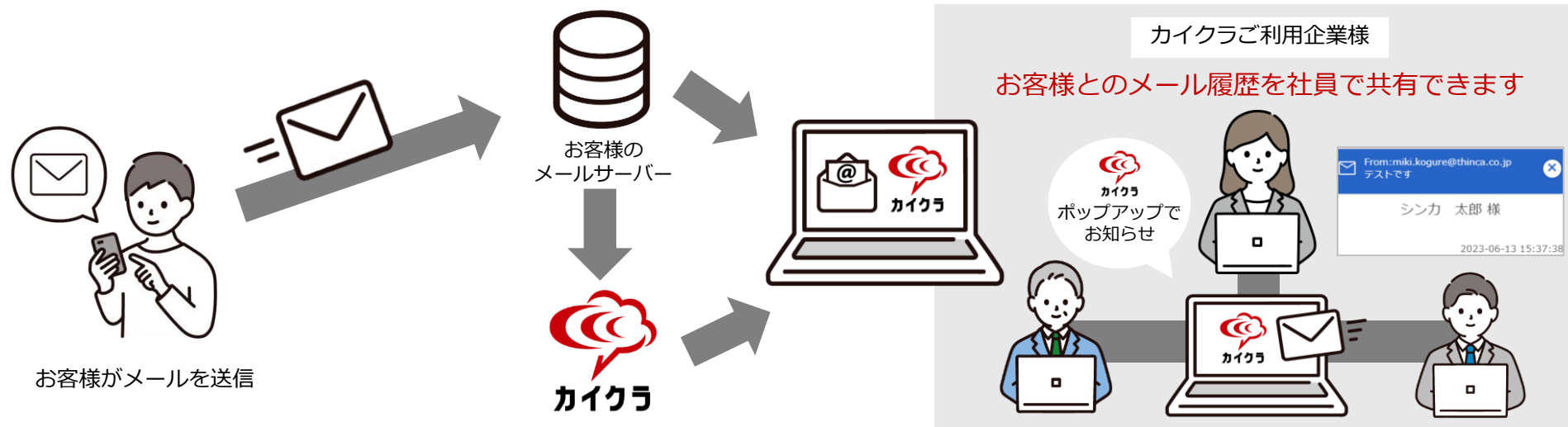
▪ 卸売業界での活用

着信回数の多い曜日などのデータを分析し、効率的な人員配置で他社との差別化に！

電話の分析で重視しているのは、時間帯の部分です。営業所によって電話が多い時間帯は異なりますが、電話が何件あって、そのうち何件が対応できたのかなどを可視化すれば、営業所の人員配置に役立てることができます。さらに、着信と発信のトップ10が確認できる機能を使って、どこからどんな内容の電話が多いのかを分析できます。よく電話がかかってくる得意先に対して、当社から先手を打ったアクションがとれたら、他社との差別化にもつながると思います。

11. その他機能

お客様とのメールを一元管理！



カイクラ メール連携の特徴

カイクラでメールのやり取りが見れる
お客様とのメールのやり取りを時系列に表示
(添付ファイルは除外)

メール受信時にポップアップ
お客様からのメールにすぐに気づける
利用者ごとにポップアップ表示の設定が可能

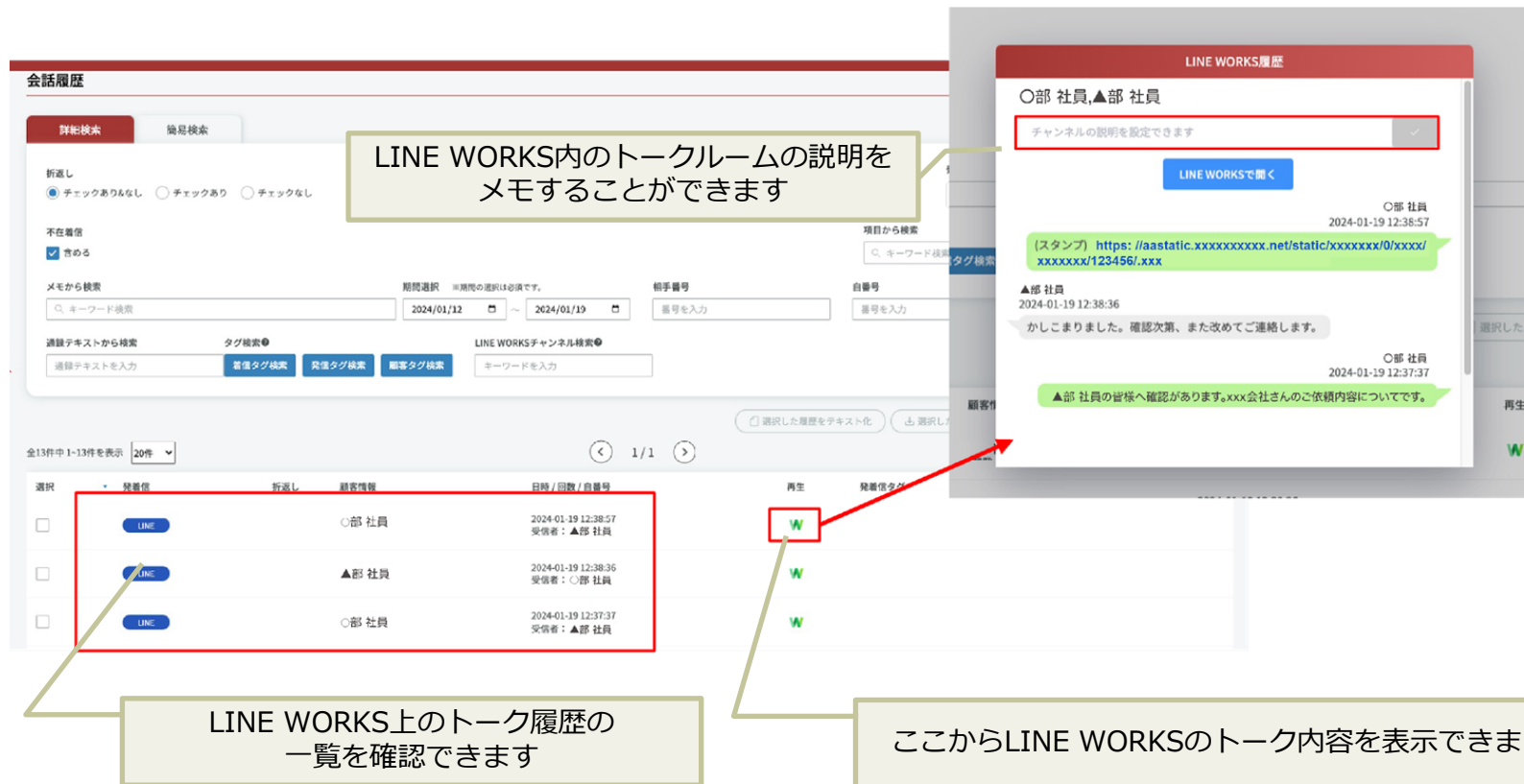
チームで共有できる
個人のPCでブラックボックス化されない
返信漏れ防止、対応状況の共有が可能

連携するメールアドレスを設定できる
カイクラに表示できるメールを設定できます

- 受信履歴を共有するためには
 - ・メールサーバの転送設定に、当社が発行するメールアドレスを追加・カイクラ顧客情報にお客様のメールアドレスを登録
- 送信履歴を共有するためには
 - ・メール送信時に、CCまたはBCCに当社が発行するメールアドレスを追加

複雑な操作をせずにLINE WORKS上のやり取りを管理

会話履歴からLINE WORKS上のやり取りを全て閲覧することができます。



The interface shows a list of conversations on the left and a detailed view of a selected conversation on the right. The detailed view shows a message from a user (O部 社員) to another user (▲部 社員) with a timestamp of 2024-01-19 12:38:57. The message content is a URL: <https://aastatic.xxxxxxxx.net/static/xxxxxxx/0/xxxxx/xxxxxxx/123456/xxx>. The interface also includes a search bar, filters, and a list of conversations with columns for selection, status, name, date, and number of messages.

LINE WORKS内のトークルームの説明をメモすることができます

LINE WORKS上のトーク履歴の一覧を確認できます

ここからLINE WORKSのトーク内容を表示できます

アプリを立ち上げなくてもカイクラ上のLINEWORKSで情報共有ができます。
LINE WORKSの画面に遷移することも可能なので、
カイクラ画面からシームレスにLINE WORKSの送信機能を利用できます。

- ・事前にLINE WORKSにログインしておく必要があります
- ・LINE WORKSとの連携に費用はかかりません。

カイクラ上で公式LINEのメッセージ履歴を確認



選択	▼	発着信	折返し	顧客情報	日時 / 回数 / 自番号	再生
☐		LINE受信		カイクラ 太郎 09012345678	2024-04-17 15:46:14	
☐		LINE送信		カイクラ 太郎 09012345678	2024-04-17 14:42:22	

LINE公式アカウント宛のメッセージを受信すると、カイクラの**ポップアップを表示**して受信をお知らせします。

カイクラ上で企業のLINE公式アカウントのメッセージ履歴を確認することができます。

従来の固定電話、携帯電話、メール、SMS、ビデオ通話の履歴にLINEのトーク履歴を加えた、あらゆる顧客コミュニケーションの履歴を**一元管理**できるため、お客様への連絡をシームレスに行うことができます。

※LINE公式アカウントがMessaging APIを利用可能なプランであること（2024/3/18時点、全てのプランで利用可能）

■ タグ機能

顧客または履歴に対して**付箋**を付けるイメージで、特性を分かりやすくできます。

顧客タグ：顧客の属性ごとに分けるタグ

例) ○○担当、新規、既存、対応注意、クレーマー、VIP 等

発着信タグ：電話の内容で分けるタグ

例) ○○反響、新規問合せ、クレーム、督促、更新、解約 等



顧客タグ

クレーマー ランクA

顧客タグ

選択	発着信	折返し	顧客情報	日時 / 回数 / 自番号	再生	発着信タグ	顧客タグ	メモ
☐	着信		伊藤様 0902345432	2023-03-16 11:07:17 / 178回 自番号：代表電話		チラシ反響		
☐	着信		木暮加奈子 09011112223	2023-03-16 10:40:03 / 375回 自番号：代表電話		滞納連絡 (問題あり)		

発着信タグ

■ 会話履歴項目表示

会話履歴画面内に**自由項目を表示**することができます。

「管理画面」→「会話履歴管理」から設定が可能です。

↓ ホーム画面に遷移しなくても項目が見れます

発着信	折返し	顧客情報	日時 (通話時間) / 回数 / 自番号	再生	発着信タグ	顧客タグ	メモ	担当者
着信		深瀬 拓哉 07026547084	2023-09-07 06:10:18 / 304回 自番号：0367210418			VIP会員様		営業担当者 下沢
発信		伊藤太郎 09033395416	2023-09-06 20:07:00 / 124回 自番号：代表電話			クレーマー ランクA		中村

■メモテンプレート

よく使用するメモ文章をテンプレートにしておくことができます。メモ入力時に選択ができるため入力がスムーズになります。

テンプレートは「管理画面」→「マスタ管理」から作成できます。

例)

- ・お問い合わせ
- ・折り返し
- ・担当不在
- ・予約変更
- ・リマインド
- ・クレーム など

■SMSテンプレート

よく使用するSMS文章をテンプレートにしておくことができます。SMS作成時に選択ができるため入力がスムーズになります。

テンプレートは「SMS管理」→「設定」→「本文テンプレート」から作成できます。

また、テンプレートのダウンロードもご利用いただけます。

例)

- ・休業日案内、車検案内、家賃滞納のお知らせ など



メモテンプレートを選択

お問い合わせ

折り返し予定あり

予約変更

要折り返し

急変時

担当不在（折り返しする場合）

担当不在（伝言しておく場合）

問い合わせ ヒヤリング項目

個人クレーム返品対応

発信したが不在時

発信したが不在時（留守電）

1次反響

2次反響

着信したが担当不在時

発信したが不在時

発信したが不在

再入電予定

クレーム

お問い合わせ

お問い合わせ

1995/01/24

顧客状況

代田1-1-1

SMS履歴

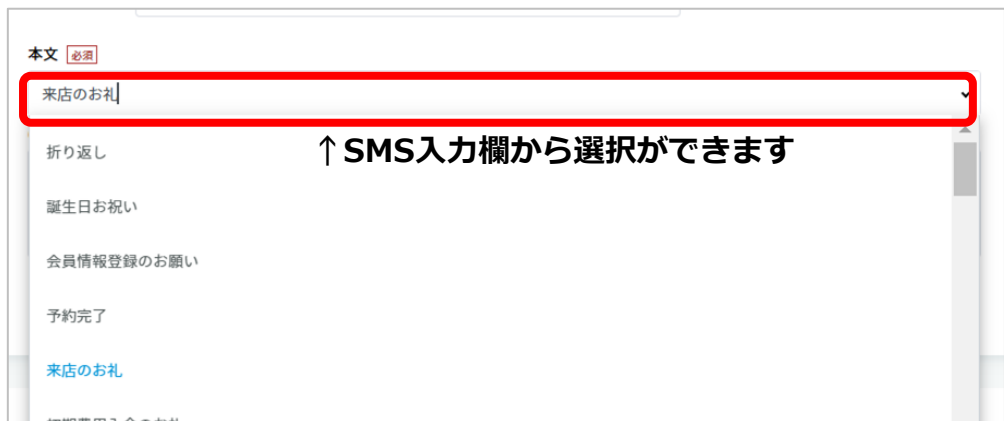
新規SMS

DM履歴

メール履歴

保存する

↑メモ入力欄から選択ができます



本文 必須

来店のお礼

折り返し

誕生日お祝い

会員情報登録のお願い

予約完了

来店のお礼

知照費用1.5倍のお礼

1995/01/24

顧客状況

代田1-1-1

SMS履歴

新規SMS

DM履歴

メール履歴

保存する

↑SMS入力欄から選択ができます

困ったときは…

PCを買い替えた…新しい店舗に異動した…カイクラにエラーが出た…
改めて社内で勉強会をしたい…SMSをどうやって活用すればいいか…
操作方法について詳しいマニュアルを見たい…

困ったら、カイクラ右上の『**マニュアル/FAQ**』をのぞいてみてください



田藤 さん

マニュアル/FAQ

お知らせ

ログアウト

最終着信時刻: 2023-09-08 13:35:31

コグレカナコ

木暮加奈子 様

09011112223

顧客情報を編集

写真を登録 (50KBまで)

顧客タグ 編集

着信タグ 編集

着信回数

本日着信回数 : 0回

最新着信 : 2023-09-06 15:02:36

累計着信回数 : 459回

SMS

タイトル : オイル交換キャンペー...

送信日時 : 2021-12-17 13:08:42

顧客データ

☒ すべて表示 ☐ 入力された項目のみ表示 編集

性別 女

生年月日 1975年02月10日

顧客状況

郵便番号 101-005

住所 東京都千代田区神田錦町3丁目3番地竹橋3-3ビル 5階

メールアドレス

会員種別 ○○○

取引先コード

代表者名

メモ履歴

新規メモ

会話履歴

SMS履歴

新規SMS

DM履歴

メール履歴

タイトル (履歴記録用)

先方に送付されるものではなく、送信履歴のタイトルとして表示されます。

タイトル (履歴記録用)

お役立ち情報一覧

※PDFの場合クリックできます！



カイクラツーシン インタビュー記事



カイクラTV インタビュー動画



カイクラお役立ち 資料一覧



セミナー 一覧



カイクラは皆様の声を基に新しい機能開発や品質向上に努めております。➤

「こんな機能があればもっと便利に使える」

「別のサービスで使えたからカイクラでも使えるようにしてほしい」など

ご要望がございましたら、遠慮なくご相談ください。



株式会社シンカ



お電話でのお問合せ

▼オプション追加もこちらから！

03-6258-0162



メールでのお問合せ

c_success@thinca.co.jp

お客様の声など導入事例も多数ご紹介しております。

カイクラ 導入事例

