

株式会社コムデザイン

ユーザーと一緒に育てるCTI システム

コンタクトセンターで使用するCTIシステムをクラウドサービスとして提供しています。

CTIシステムの代表的な機能として、かかってきた電話番号の顧客情報をパソコンの画面に表示させる機能があります。このほか、問い合わせ内容にあわせた自動対応や、最適なオペレーターに優先着信させることもできます。こうした機能により、業務の効率化はもちろん、企業やサービスに対する顧客満足度を高める効果があります。

当社のコンタクトセンターソリューションシステム「CT-e1 / SaaS」は、小規模案件から大手企業での導入まで、多種多様な業界に採用いただいております。全国250社に導入実績があり、常時6000人が利用可能なクラウドサービスに成長してきました。システム構成も「IP電話のみ」や「既設PBXを使用」、「既設PBXとIP電話の混在」、「携帯電話への転送」など自由に選択できます。必要な時、必要な場所で必要な分だけ利用できるシステムである点が大きな特徴です。

CTIシステムは通常、実際に使用する前に必要機能の設定を行うため、使用後の改善要望は、追加発注扱いとなり別料金が発生します。しかし当社



代表取締役社長 寺尾憲二

は、常に機能改善と使い勝手の向上を目指しており、現場からの声を貴重な情報として重視しているため、「ここを変えてほしい」、「このような機能があれば便利になる」といった顧客からの改善要望で、システムに新たに取り入れることができるものについては、カスタマイズ対応を無料で行っています。要望が届き、素早く対応することで、使い勝手が良くなり、さらに別の改善点に気がつくという好循環サイクルを回し続け、ユーザーと一緒にシステムを育てていくことを理想と考えています。

【問い合わせ】

〒102-0093

東京都千代田区平河町1-1-1

平河町コート201

☎050・5808・5500