

コールセンター・オフィス向けCTIシステム

導入実績400社

オフィス利用の電話から コールセンター利用まで対応型 MEDIA-CTIシステム

こちらの業種にも
ピッタリ



コールセンター



リフォーム



通信販売

お気軽に
お問い合わせください



東京 03-6433-2525

福岡 092-477-5600

資料ご希望の方は

フォームでお問い合わせ

MEDIA-CTI が選ばれる 6つの理由

AI + 感情分析

AI(人工知能)と音声から感情分析ができる機能を新規搭載

自動音声 アンサー

数字プッシュではなく「1」や「2」などの声を認識。手間を減らすことで途中離脱を防ぎます。

全通話録音

全ての通話を自動で録音する機能を標準搭載。社内教育やクレーム対応など業務改善にも活用できます。

カスタマイズ
可

ご要望にあわせて、標準機能に追加して御社オリジナル機能のカスタマイズもご相談をうけております。

最短10日で

ノンカスタマイズの場合、最短10日での導入*が可能です。稼働時間外に導入したい、などのご相談も受け付けております。

*クラウドタイプのみ

災害対策

万が一災害でPCや電話機が故障しても大丈夫。データをクラウド上に保存することで他の拠点での稼働が可能です。

他にもこんな魅力がたくさん

1

導入後も安心

必要なときに必要なサポートを

平日+緊急時の時間外対応も！ご要望に沿った幅広い保守サポートがご利用可能です。

電話でのサポートも受け付けています



いつでもメールお待ちしています



リモート対応も行っていきます



必要に応じて現地対応も



2

オンプレ・クラウド型準備してます

ご利用規模や予算にあわせて

比較項目	ご利用形態		
	クラウド型	データセンター型	オンプレミス型
イニシャル	◎	○	△
ランニング	△	○	◎
可用性(SLA)	◎	○	○
自動スケールアップ	○	× (不可)	× (不可)
大規模運用	△ (~100席以下目安)	△ (~200席以下目安)	◎
拠点拡大	○	◎	○
保守の手間	◎	◎	△
利用回線の柔軟さ	△ (一部回線利用不可)	◎	◎

- ・ スタートアップだから **ミニマムでやりたいな** . . .
- ・ 今後席数は **●●席まで拡大** したい！
- ・ とにかく **すぐにはじめたい** けどどのくらいかかるのかな
などのご要望にあわせて、ご提案させていただきます。

今ご利用のシステムも有効活用！

3

他社顧客管理システムや CRMシステムとの連携も可能！

電話の着信と同時に、顧客管理画面を表示し、スムーズに会話に進めます。
 現在他社システムをご利用中の場合は連携可能です（※事前に確認させていただきます）
 これにより、できるだけ現在の運用を変えずにCTI導入が可能となります。

※一部ご紹介



Salesforce

たまごリポート

田舎主義

自社開発だからできる

4. お客様にあわせて自由な構成で構築可能に！

ご要望やご相談内容にあわせて、様々な構成でのご提案・構築が可能です。クラウド型またはオンプレ型／電話機もハードフォンやソフトフォン（自社開発）ご利用回線も自由にお選びいただけます！
※フリーダイヤルの場合は一部制限が入る場合がございます。

お客様にあつた
構成をご提案します



欲しい機能がそろっています

5. 充実したコールセンター機能

コールセンターを行う上で必要だと思われる基本機能が揃っています。



全通話録音
内線・外線の通話をすべて録音し、対応履歴画面から再生・削除ができます。



着信振り分け機能
着信をスキルや稼働状況など設定に応じてオペレータに着信させることができます。(ACD)



座席表
着信中、ワーク中、離席中などオペレータのステータスが座席レイアウトで把握できます。



待ち呼
着信させるオペレータがいない場合にガイダンスを再生し、呼び出しを待機させます。



サイレントモニタ
管理者がオペレータと顧客の声をモニタリングできます。研修やクレーム対応に活用できます。



待ち呼数表示画面
管理画面から通話待ちの着信数が確認できるため、オペレータの意識向上が図れます。



ささやきモニタ
オペレータのみに聞こえる会話が可能です。管理者から対応のアドバイスが可能です。



統計／レポート機能
月別・日別・オペレータ別に統計情報やレポートを抽出可能です。



トークスクリプト・メモ
自動で着信番号に応じたトークスクリプトを表示させ、簡単なメモを入力できます。



各種設定変更
管理画面から、いつでも各種業務の設定や顧客の登録・変更等が可能です。

6

もちろんオフィスでも利用いただけます！

オフィス利用にも効果的！

電話はコールセンターだけではなく、あなたのオフィスにもぴったりのミニマム機能のプランもご用意しています。通話録音や発信者情報などオフィス電話にあると便利な機能をご提供できます。



全通話録音
内線・外線の通話をすべて録音し、対応履歴画面から再生・削除ができます。



顧客情報表示
自動で発信元の顧客情報を表示させ、会話がスムーズに進むようサポートします。



一斉鳴動
着信音を全ての電話で鳴らします。グループに限定して着信させることも可能です。



他社CRMシステム連携
他社CRMなどと連携し、着信と同時に対応画面を表示させることが可能です。



留守番電話
時間外や長期休暇用のガイダンスなど設定可能です。

現状にこんな課題や思いはありませんか？

- ✓ 売上がなかなかあがらない
- ✓ オペレータがすぐ辞めてしまう。
- ✓ 注文ミスや聞き漏らしでクレームに
- ✓ お客様の情報がすぐ見れたらいいのに
- ✓ いつどこに電話したか管理が煩雑
- ✓ 休眠掘り起こしができたら・・・
- ✓ 電話代がもっと安くなれば・・・
- ✓ 電話対応そのものが難しい・・・

まずは資料請求まで

MEDIACTIなら解決できます
お問い合わせください

フォームでお問い合わせ