

## CRM/SFA「eセールスマネージャー」の新機能、クラウド型CTIシステム「esm call」を提供開始 重要な顧客接点である「電話」業務の効率化と対応品質を向上

国産CRM/SFAのリーディングカンパニーであるソフトブレイン株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：豊田浩文、以下「ソフトブレイン」）は、主力製品であるCRM/SFA「eセールスマネージャー」の新機能として、クラウド型CTIシステム※「esm call(イーエスエム・コール)」の提供を開始しました。

本機能により、eセールスマネージャーの顧客情報を起点とした電話業務が可能になります。着信時に顧客情報を自動でポップアップ表示したり、CRM画面からワンクリックで発信したりすることで、電話対応の品質と業務効率を向上させることができます。また、通話履歴情報を含む全ての顧客接点情報がeセールスマネージャーに一元管理され、営業活動やコールセンター業務といった顧客接点活動の改善につながります。

※CTIシステムは、コンピューターと電話を連携させ、電話応対業務を効率化するシステムです。



詳細ページ：<https://www.e-sales.jp/esm-call/>

### ■本機能提供の背景

近年、AIなど新技術のビジネス活用が進む一方、「顧客との直接的な接点」の重要性は変わりません。なかでも電話は、今なおビジネスにおける顧客接点の多くを占めています。

しかし、多くの企業では、電話対応の情報が担当者や部門ごとに留まり、組織全体で有効活用されていないという課題がありました。

「サポート窓口への問い合わせ内容を、営業担当が把握できていない・伝えられていない」

「営業担当の不在時に顧客から入電があった際、過去の活動履歴が分からずスムーズな一次対応ができない」

こうした部門間の情報連携不足は、機会損失や顧客満足度の低下に直結します。

ソフトブレインは、この課題を解決するために「esm call」を開発しました。eセールスマネージャーの機能を拡張し、電話対応から情報蓄積までを一気通貫で行えるようにすることで、部門間のスムーズな情報連携と、顧客対応の効率化と品質向上を実現します。

### ■「esm call」の特長

「esm call」は、eセールスマネージャーに追加できるクラウド型CTIシステムで、高い安全性と99.99%以上の高稼働率を誇ります。また、eセールスマネージャーをご契約でない方でも「esm call」単体で利用可能です。

コールセンター・営業事務・インサイドセールスなどのさまざまな職種・業務シーンで幅広く利用いただけます。

## 【利用例/業務シーン】

- ・拠点展開をしている企業の営業事務（受発注、納品・在庫管理）
- ・設備メーカーのお客様センター（故障、トラブル、仕様確認）
- ・営業代行会社のテレアポ業務（ターゲットに対する架電）
- ・食品・消費財メーカーのお客様相談室、EC部門（問い合わせ、クレーム対応等）
- ・金融・通販・電気・エネルギーなどのコールセンター部門

## ■「esm call」の代表機能

### 1. eセールスマネージャーとのシームレスな連携で、電話業務を効率化

#### ・着信ポップアップ機能

お客様からの着信時に、発信者番号に紐づくeセールスマネージャーの顧客情報や活動履歴、商談情報などをPC画面に自動でポップアップ表示します。これにより、お客様をお待たせすることなく、スムーズで質の高い対応が可能になります。

#### ・クリックトゥコール機能

eセールスマネージャーの顧客リストや活動報告画面に表示されている電話番号をワンクリックするだけで架電開始できます。電話番号の打ち間違いによる誤発信を防ぎ、インサイドセールスやコールセンターにおける架電業務の効率を大幅に向上させます。

#### ・内線転送機能

外部からかかってきた電話をインサイドセールスやコールセンターで受電後、担当営業やアフターサービス部隊へ転送する事ができます。問い合わせ内容に応じて担当部署へ電話転送できるため、電話の一次受け業務や取次作業を効率化します。

#### ・通話履歴・録音データの一元管理

発着金の通話履歴は、自動でeセールスマネージャーの顧客情報に紐づけて記録されます。また、オプションで通話録音機能を追加すれば、通話履歴から録音データを再生することも可能です。これにより、担当者不在時でも他の社員が代理で対応内容を確認できるなど、組織全体で顧客対応の状況をリアルタイムに共有できます。

### 2. 本格的なコールセンター業務を支える豊富な機能

「esm call」は、基本的なCTI機能に加え、本格的なコールセンターの運営に必要な多彩な機能を標準で提供しており、スモールスタートから大規模な運用まで柔軟に対応します。

#### ・ACD(着信呼自動分配)

設定したルールに基づき、スキルや待機時間に応じてオペレーターに着信を自動で振り分けます。

#### ・IVR(自動音声応答)

音声ガイダンスにより、お客様の目的に合わせて適切な窓口へ着信を誘導します。

#### ・モニタリング・ささやき機能

管理者がオペレーターの通話をリアルタイムで聞き、お客様には聞こえない形でアドバイスを送ることで、応対品質の向上や新人教育を支援します。

## ・その他の機能



### ■ご利用価格例 (ライトプラン)

初期費用：200,000円

月額費用：81,000円(40アカウント、同時通話数3、受電時の分岐数10、録音時間300時間/月を含む)

※消費税別

※詳細はお問い合わせください。

※esm(eセールスマネージャー)本体のご契約は必ずしも必要ではありません。esm call単体でのご利用も可能です。

### ■esm(eセールスマネージャー)について



ソフトブレンは、1999年8月に国内初のCRM/SFAを発売以降、マーケティング・セールス・アフターサービス等すべての顧客接点業務を変革へと導くソリューションを、ITとサービスの両面で提供しています。高機能なCRM/SFA「esm(eセールスマネージャー)」を中核に、MA(マーケティングオートメーション)ツールの「esm marketing」、アフターサービス向けマネジメントツール「esm service」の導入実績から得られた顧客接点プロセスマネジメントの実践的なノウハウを持っています。それらを組み合わせた課題解決ソリューションをご提供し、お客様の生産性の最大化に貢献できる取り組みを続けています。

「esm(eセールスマネージャー)」は、業種、業界、規模を問わず、各企業に合った営業プロセスが設計可能です。

営業プロセスの見える化、測る化、改善を通じた「プロセスマネジメント」の実現によって、業務効率化と売上利益向上につながる仕組みを作ります。

導入前後のコンサルティングサービスも充実しており、5,500社を超える導入実績に基づくノウハウの提供や教育、システムの定着活用までのカスタマーサクセスサービスなどお客様のニーズにあったサービスを提供し、定着率は95%※となっています。

製品詳細：<https://www.e-sales.jp>

※弊社顧客支援チーム実績より

以上

※記載されている会社名および商品・製品・サービス名(ロゴマーク等を含む)は、各社の商標または各権利者の登録商標です。

※掲載されている情報は発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

## ■ ソフトブレン株式会社について

会社名 : ソフトブレン株式会社

所在地 : 東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

代表者 : 代表取締役社長 豊田 浩文

設立 : 1992年6月17日

事業内容 : 顧客接点業務全般のクラウドアプリケーション/プラットフォームの開発・提供

URL : <https://www.softbrain.co.jp>

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先



広報担当 : 営業企画部 秋元 絢子(あきもとあやこ)

東京都中央区銀座6-18-2 野村不動産銀座ビル 11階

TEL : 03-6779-9800 FAX : 03-6779-9310

MAIL : [press@softbrain.co.jp](mailto:press@softbrain.co.jp)