

## 【無料ホワイトペーパー】

### 「電話応対の品質が売上を変える『CTI×顧客接点』～業務効率化と顧客体験の向上～」を公開

企業競争力向上のためのCRMであるesm(eセールスマネージャー)を提供するソフトブレーン株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長:豊田浩文、以下「ソフトブレーン」)は、自社運営の営業力強化メディア「営業ラボ」において、「電話応対の品質が売上を変える『CTI×顧客接点』～業務効率化と顧客体験の向上～」と題した無料ホワイトペーパーを公開しました。



#### ■ホワイトペーパー ダウンロード URL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp35-23335>

#### ■公開の背景

近年、顧客体験(CX)の向上が企業の競争力を左右する重要な要素となり、多くの企業で営業・サポート体制のデジタル化と見直しが進んでいます。特にハイタッチ・コミュニケーションの「電話応対」は、依然として顧客との重要な接点であり、応対品質次第でその後の顧客関係値や取引に大きく影響します。そのため、電話応対の効率化と品質改善を実現する手段として、CTI(コンピュータと電話設備を連携・統合するシステム)への注目が高まっています。

CTIは、顧客からの着信時に、該当顧客の情報を自動表示させる機能や、通話履歴を自動で記録する機能等を備えており、業務効率の改善と応対品質の向上を同時に実現できます。しかしながら、CTI導入は運用設計次第で、かえって現場の混乱を招き、失敗に繋がるリスクも孕んでいます。

本資料は「電話応対の品質が売上を変える」をテーマに、CTIがもたらす業務効率化と顧客体験向上のメカニズムを、具体的な導入プロセスや運用設計、活用事例を交えて、分かりやすく解説しています。メーカー・サービス業などの業種、コールセンターやインサイドセールスなどの部署を問わず、電話応対に関わる幅広い領域で業務改善にお役立ていただける内容となっています。

## ■コンテンツの概要

- はじめに
- 電話忾対で企業が抱える課題
- 電話忾対を高度化する CTI とは
- CTI 導入のメリットと効果
- 企業における CTI 活用事例
- CTI 導入を成功に導く 6 つのプロセス
- CTI 導入時に押さえておくべき注意点
- 最適な CTI を選ぶ基準
- CTI×CRM で進化する顧客接点
- CTI ツール esm call 紹介

## ■ホワイトペーパー抜粋

4  
課題

5  
CTI 導入を成功に導く 6 つのプロセス

6  
CTI 導入時に押さえておくべき注意点

## ■ホワイトペーパー ダウンロード URL

<https://www.e-sales.jp/eigyo-labo/wp35-23335>

## ■ソフトブレーン「esm(e セールスマネージャー)」について



ソフトブレーンは、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。直近では、AI の力を活用することで、現場担当者の業務負担を軽減する新機能などもリリースしています。

高機能な CRM/SFA「esm(e セールスマネージャー)」を中心、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つ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

#### ■ソフトブレーン株式会社について

会社名：ソフトブレーン株式会社

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

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



ソフトブレーン株式会社 営業企画部 広報担当 佐藤隆史(さとうたかし)

TEL：03-6779-9800 FAX：03-6779-9310

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