

報道関係者各位

株式会社 エスキュービズム・テクノロジー

— 電話からできる「おもてなし」で他社との差別化が可能に —

建築業界向けCTIシステム『Orange CTI』を開発

～有名レストランの接客ノウハウを建築業界にも導入～

EC/小売業向け開発・ソリューション提供の株式会社エスキュービズム・テクノロジー（本社：東京都港区、代表取締役社長 武下真典、<http://tech.s-cubism.jp/> 以下 Sテック）は、株式会社サニーテーブル（本社：東京都渋谷区、代表取締役 高橋 滋、<http://www.sunnytable.co.jp/> 以下 サニーテーブル）監修のもと、建築業界向けCTIシステム「OrangeCTI(オレンジ シー・ティー・アイ)」を開発致しました。



※「CTI」(Computer Telephony Integration)とは

顧客データベースや営業支援システムなどと連動し、画面上に現在の通話相手に関連する情報(プロフィールや個人情報、製品の購入履歴、過去の対応履歴、進行中の案件の進捗など)を表示したり、通話しながらシステムに新しい情報を入力したりできる情報システム。(IT用語辞典「CTI」ページより抜粋)

■製品説明

「Orange CTI」は建設業界のサービス向上、顧客満足度の向上を狙った「CTIシステム」です。

ECサイト開発や業務用タブレットアプリ開発で実績のあるSテックと、東京、青山に本店を構え、定評のある接客がテレビなどに取り上げられる「レストランカシータ」を運営するサニーテーブルが企業や店舗における電話対応や電話営業、予約などあらゆるシーンで精度の高い電話接客を可能にするため開発致しました。

■製品開発の背景

昨今、家を購入する際には「管理会社」や「工務店」の信頼度を重視する風潮が強まっています。「住宅購入者が家を購入する際に大切にしているポイント」の上位には常に「信頼できる管理会社、工務店」など「信頼」や「信用」といった要素があげられております。(表1、表2)

また、建設業界では顧客情報管理まで手が回らず、「**担当営業しかお客様情報を把握できていない**」「**把握できていないので毎回同じことを聞いてしまう**」というケースが多々見受けられます。

そこで今回、建設業界「管理者」「工務店」の顧客情報管理や電話でのお客様対応に特化し「信頼」や「信用」を企業の強みとするために、Orange CTIの開発に至りました。

これにより、**建てて終わるのではなく、お引渡ししてから始まるお客様とのつながりを築くことができ、お客様を生涯顧客にするための企業の新たな強みの獲得（他者との差別化）に貢献できると考えております。**

○理想とするマンションのタイプ（表1）

	回答	(%)
1位	信頼できる建設会社が施工するマンション	62.6
2位	信頼できる不動産会社が分譲するマンション	62.5
3位	管理会社が信頼できるマンション	57.6
4位	都心部に立地するマンション	51.2
5位	周辺環境が自然に恵まれたマンション	48.2

○お金をかけてもこだわりたいポイントTOP10（表2）

	回答	(%)
1位	駅から近いこと	56.7
2位	住みやすい間取りであること	51.3
3位	日照や採光が良いこと	51.3
4位	信頼できる建設会社が施工していること	48.6
5位	日常の買い物が便利なこと	48.3
6位	免震構造など、耐震性が高いこと	47.3
7位	セキュリティが充実していること	46.2
8位	信頼できる不動産会社が分譲していること	46.2
9位	信頼できる管理会社であること	45.2
10位	収納スペースが充実していること	45.1

回答人数4,832人(男性 3,185人、女性 1,647人)
 回答者のうち、重複回答を排除。20歳以上の回答者のみ集計
 (引用：「第22回 新築分譲マンション購入に際しての意識調査 2014年」より)
<http://www.major7.net/contents/trendlabo/research/vol1022/>

PRESS RELEASE

■製品の特徴

1.使いやすさを追求したUI

「レストランカシータ」が実際に使用している予約システムのおもてなしノウハウが詰まっています。お客様対応、お得意様対応、クレーム対応、サポート対応、電話対応中の操作が簡単なのでお客様情報を漏れなく記録しておくことができ、お客様からのヒアリングもスムーズになります。

2.顧客管理データは一元管理で安心

全てのデータが一元管理ができるので、支店の情報も取りこぼしを減らすことができます。また、様々な情報からお客様情報を検索できるので「お客様情報が見当たらない」というケースも減らすことが可能です。

3.いつでもどこでも電話対応状況を確認可能

様々なスマホからPCまで様々なデバイスからいつでもどこでも対応状況を確認可能なので、営業時間外にかかってきたお得意様からの対応も可能になります。大切なお客様からの問い合わせを取りこぼすことがなくなり機会損失を減らします。

4.現状お使いのシステムからの移行がスムーズで導入も簡単

ケーブルに専用アダプタを付けるだけで導入ができます。現状使っているシステムのデータも移行できるのでオペレーションの変更が不要で教育費もかかりません。
(※一部データを移行できないシステムもございます。詳細については、担当者までお問合せ下さい。)

5.さらに柔軟なカスタマイズも対応可能です。

導入企業様に合わせた機能カスタマイズも可能で、あらゆる接客オペレーションに対応できます。「ウチは業務フローが複雑で今までCTIシステムはあきらめてた」という企業様にもおすすめです。

6.安心のパッケージ価格

システム導入はあれこれ必要な機能を追加すると、価格が割高になってしまうケースが多々あります。その点「Orange CTI」は安心のパッケージ価格で便利で豊富な機能が使えます。



ホーム画面(イメージ図)



お客様情報入力画面(イメージ図)

■会社概要

◇事業会社

- 社名 : 株式会社 エスキュービズム・テクノロジー (<http://tech.s-cubism.jp/>)
代表者 : 代表取締役社長 武下真典
所在地 : 東京都港区芝公園 2-4-1 芝パークビル A館 4階
設立 : 2014年4月1日 (同日付で株式会社エスキュービズムからソリューション事業を承継)
資本金 : 50,000,000円
事業内容 : 1. オムニチャネルソリューション/020ソリューション/EC構築ソリューション事業
2. タブレットソリューション事業

◇監修

- 社名 : 株式会社 サニーテーブル (<http://www.sunnytable.co.jp/>)
代表者 : 代表取締役 高橋 滋
所在地 : 東京都渋谷区神宮前 5-51-8 ラ・ポルト青山 6階
設立 : 1987年7月
資本金 : 10,000,000円
事業内容 : 1. レストランの企画・運営およびコンサルティング
2. バンケット(ウェディング)の企画・運営

【製品に関するお問い合わせ】

株式会社 エスキュービズム・テクノロジー
TEL/03-6430-6730 (代表)
FAX/03-6430-6731
メール support@ec-orange.jp

【広報に関するお問い合わせ】

株式会社エスキュービズム・ホールディングス
WEB戦略室 柳澤慶一
keiichi.yanagisawa@s-cubism.jp