

報道関係者各位
プレスリリース

No. CC210818-01
2021年 8月 18日
株式会社リンク

カスタマー コア
カスタマーサクセス支援ツール「CustomerCore」が Slack 連携機能を提供開始

— アラート通知を Slack で受けとり、より効率的なカスタマーサクセス活動を実現！ —
アラートの種類ごとに通知させるチャンネルの指定も可能

クラウド型コールセンターシステムで5年連続シェア1位の「BIZTEL（ビズテル）」やクラウド型ホスティングサービス「リンクベアメタルクラウド」、オンライン商談システム「RemoMee（リモミー）」など、さまざまなITサービスを展開する株式会社リンク（本社：東京都港区、代表取締役社長：岡田 元治、以下「リンク」）は、カスタマーサクセス支援システム「CustomerCore（カスタマーコア）」の新バージョン1.4の提供を本日より開始します。バージョン1.4では、「Slack 連携機能」を提供します。この機能を活用することで、CustomerCore（カスタマーコア）のアラート通知を Slack で受けとることができ、よりスピーディーなカスタマーサクセス活動が実現します。

■ Slack 連携機能開発の背景

カスタマーサクセスに関するアラートの最適な通知方法について顧客にヒアリングしたところ、カスタマーサクセス業務の効率化や重要なアラートの見落とし防止の観点から、多くの企業から Slack をはじめとするメッセージングツールとの連携の要望があがりました。この結果を踏まえ、まずは最もリクエストの多かった Slack 連携機能の開発から着手しました。

■ Slack 連携機能のメリット

本機能では、Slack 内の特定のチャンネルで CustomerCore からのアラート通知を受け取ることが可能です。売上の変動に対しては「営業チャンネル」、アクティビティの変動に対しては「CSチャンネル」など、アラートごとに通知するチャンネルを指定することもできます。この機能により顧客対応を効率化させるだけでなく、重要なアラートの見落とし防止にも繋がります。

■ バージョン 1.4 で実装されるその他の機能

● Click to Call 機能

CustomerCore 内に保存されている電話番号情報に tel タグを設置することができるようになりました。これにより、BIZTEL をはじめとするクラウド型の電話サービスを利用している場合は、電話番号をクリックするだけで発信することが可能になります。

● CSV エクスポート機能

CustomerCore 内で更新された「顧客区分（例：ハイタッチ／ロータッチ／テックタッチ）」や「フェーズ（例：導入支援／利用促進／更新フォロー）」等のデータを CSV 管理画面よりダウンロードすることができるようになりました。他システムあるいは手元にあるデータと CustomerCore 内のデータの整合性を維持しやすくするための機能です。

■ CustomerCore（カスタマーコア）について

CustomerCore は、カスタマーサクセス活動を支援するためのサブスクリプション型 Web システムです。カスタマーサクセスに必要なデータを統合・可視化し、それらのデータをもとに解約や売上拡大につながる顧客の状態変化をシステムが検知し通知することで、プロアクティブな顧客コミュニケーションが実現します。サービスの詳細は、<https://customercore.jp/> をご覧ください。

■ 株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼働台数を持つ専用ホスティング「at+link」、クラウド型ホスティング「リンクベアメタルクラウド」を軸として、5年連続シェア第1位のクラウド型コールセンターシステム「BIZTEL」、セキュリティプラットフォームサービス「PCI DSS Ready Cloud」など、さまざまなサブスクリプション型サービスを提供しています。農系事業にも取り組んでおり、2011年10月からは岩手県岩泉町にある自然放牧酪農場「なかほら牧場」を運営しています。事業の詳細は、<https://www.link.co.jp/> をご覧ください。

本プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社リンク カスタマーコア担当：内木場（ウチコバ）
TEL：03-4567-6183 / FAX：03-5785-2277 / Email：marketing@customercore.jp