

クラウドCTIサービス「シンカCTI」のご紹介



日本のおもてなしを すべてに

株式会社シンカ
Thinca Co., Ltd.

会社概要

社名	株式会社シンカ (Thinca Co.,Ltd.)
代表取締役	江尻高宏
社外取締役	株式会社レノバ 代表取締役会長 千本倅生 株式会社BMO 代表取締役 池田 吉史
非常勤監査役	藤野忠彦
常勤監査役	古川俊雄
主要株主	日本ベンチャーキャピタル株式会社 スターティア株式会社 株式会社J.C.O.S 他
所在地	●東京本社 (2017年9月25日より) 〒160-0023 東京都新宿区西新宿3丁目5-1 新宿セントランドビル3F TEL : 03-6721-0415 FAX : 03-6721-0416 ●大阪事業所 〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原5-1-28 新大阪八千代ビル別館3A TEL : 06-4862-6374
設立	2014年1月8日
資本金	15,573万円 (資本準備金を含む)
事業内容	1.ITを活用したシステム企画・開発及び運用 2.クラウドサービス商品の企画・開発及び販売、運用 3.ITサービス利用のコンサルティング



※「おもてなし電話」は株式会社シンカの商標です

社名に込めた想い

- ・ シンク+かんがえる
- ・ 深化（シンカ）
- ・ 進化（シンカ）

常に考え続ける会社でありたい。
深く考え続けることでアイデアは洗練される。
常に成長し続ける企業でありたい。

経営理念

「ITで 世界をもっと おもしろく！」



このたびは、クラウドCTI「おもてなし電話」をご検討いただきまして、誠にありがとうございます。

お陰さまで、2014年8月にサービスインをしてから1年で、導入業種は100を超え、500社900店舗・事業所（導入決定含む）のお客様にご利用いただいております。多くの業界新聞やWebメディアにも取り上げていただきました。本当にありがとうございます。

もともと、“電話とシステムを統合する”という意味の「CTI」という言葉は、20年以上も前から利用されていますが、残念ながら認知度が高くなく、世の中に広まっていません。理由は、CTIシステムが非常に高価で、中小企業や街の店舗にはとても手の届くようなシステムではなかったことがあげられます。私も15年前に金融系のコールセンターのシステムを作りましたが、価格は数億円もするとても高価なものでした。格安のCTIパッケージも世の中に登場しましたが、それでも数百万円していました。CTIは、電話業務の効率化が進み、お客様の満足度向上にもつながるすばらしいシステムですが、高価格がハードルで世の中に広まっていなかったのです。本当にもったいないと感じていました。

そうした中、クラウドという技術が世の中に出てきて、システムの価格が劇的に下がりました。このクラウドの技術を用いてCTIを作れば中小企業にとってもっと身近なシステムになるのではないかと考え、このクラウドCTI「おもてなし電話」を開発いたしました。

大企業・中小企業関係なく、世の中すべての企業にCTIが入ったらと思っています。
その実現に向けて、「おもてなし電話」がお役に立てられたら幸いです。

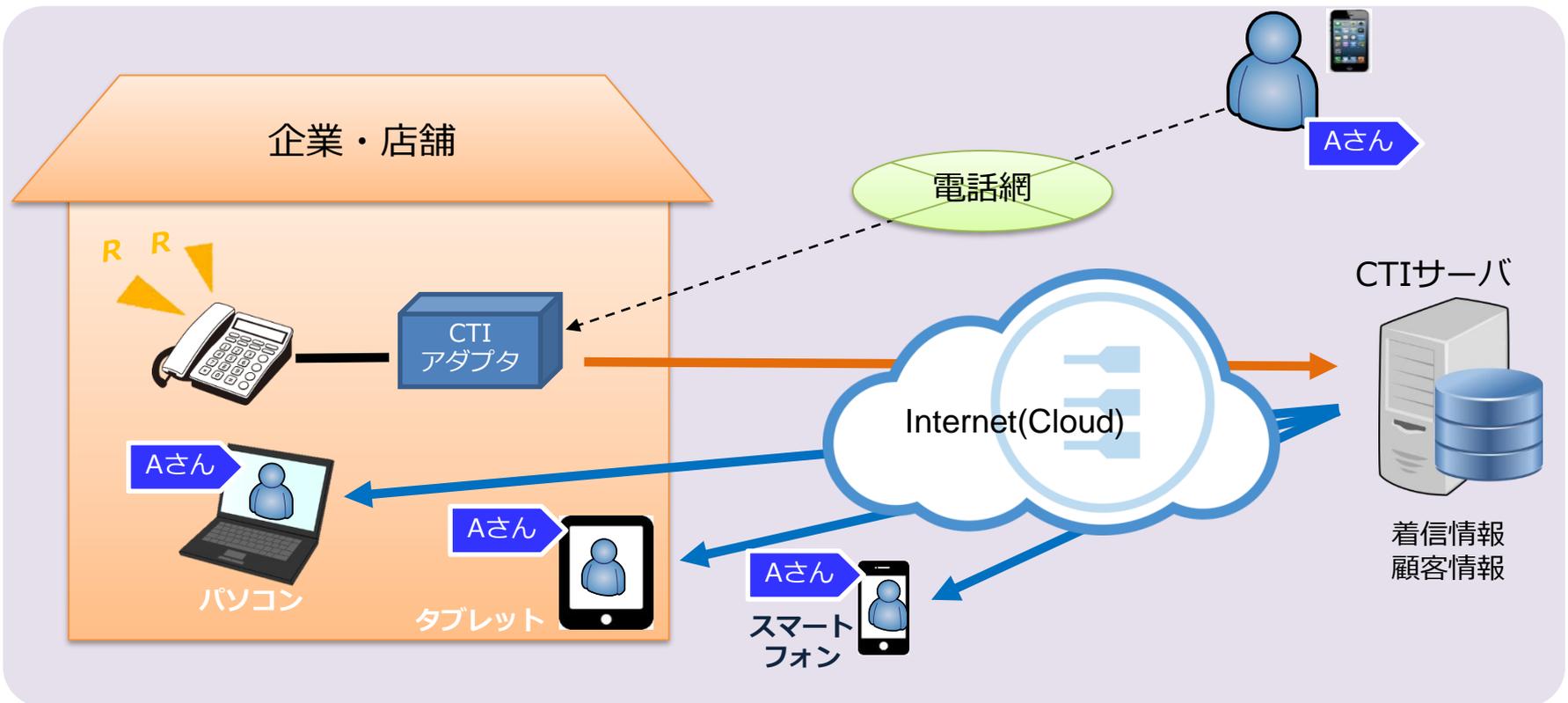
株式会社シンカ 代表取締役 江尻高宏

おもてなし電話「シンカCTI」

『おもてなし電話 シンカCTI』は、完全クラウド型のCTIサービスです。

電話の着信時にパソコンやタブレット、スマートフォンにお客様の様々な情報を表示します。社内で着信・顧客情報を共有することで業務効率が向上し、電話対応の負担を削減、さらに適切な応対による顧客満足度アップも期待できます。

※CTI (Computer Telephony Integration) …電話をコンピュータシステムの一部として統合した情報システム。



シンカCTI 画面イメージ

The screenshot displays a customer profile for 'Hanasaki Mai'. The interface is organized into several sections:

- Header:** Customer name '花咲舞' (Hanasaki Mai) and phone number '0399998888'. It also shows the last received call date as '2015年04月18日' and the total number of received calls as '425'.
- Customer Details:** Gender (Female), Birthdate (1985年12月31日), and Customer Status (Normal). Address is '東京都千代田区丸の内1-1-1'.
- Call History:** A list of call records including '直近購入日' (2014年3月30日), '購入回数' (12回), '購入合計金額' (89,540円), and '平均単価' (7,462円).
- Next Call:** '次回お届け' (2015年6月10日 10時~).
- Notes:** '受付メモ' (よく記念日のプレゼントに購入していただく).
- Home Page:** 'ホームページ' (HPへのリンク).
- Documents:** 'ドキュメント' (写真) and 'スト'.

On the left side, there are two utility buttons: '画面ロック(解除F5キー)' (Screen Lock) and '迷惑電話チェック' (Spam Call Check).

固定項目

- ①氏名と電話番号
- ②写真・画像の表示
- ③前回の着信日と
トータルの着信回数
- ④顧客の基本情報
- ⑤めいわく情報の表示

自由項目

- ⑥過去の購入履歴
- ⑦次回の予約履歴
- ⑧共有メモ代わりに
URLのリンク登録

5つの特徴

1.好きな項目を表示	<ul style="list-style-type: none">・電話着信時に見たい項目を、自由に設定できます・表示項目は何度でも自由に変更できます
2.既存システムと連携	<ul style="list-style-type: none">・すでに利用しているシステムと連携することで、そのシステムで管理しているデータを表示できます・Ex)顧客管理、予約管理、販売管理、基幹システム、グループウェア
3.いつでも、どこでも、 何台でも	<ul style="list-style-type: none">・電話機の近くでもなく、どの場所でもインターネットがつながっていれば着信情報が確認できます・パソコンだけでなく、タブレットやスマートフォンでも確認できます・1台だけでなく、何台で確認しても料金は変わりません（※同時接続数の追加は有料オプションとなります）
4.迷惑電話が分かる	<ul style="list-style-type: none">・ネットに公開されている迷惑電話情報を自動でチェックします・自社のブラックリストも登録できます
5.情報共有	<ul style="list-style-type: none">・社内でお客様情報が共有できます・本社、支店間でも情報共有が可能です

3つの効果

1. 電話業務効率アップ！
2. 電話対応の負担とコスト削減！
3. 顧客満足度アップ！

一般的に、電話業務の20～30%が効率化されます！

- ・お客様情報が瞬時に分かるのでスムーズに電話対応が可能。
新人スタッフ様でも重要顧客や注意事項が認識可能に。
- ・他システムとの連携や連動が可能なので、
複数のシステムをいちいち起動・検索する手間が省けます。

- ・ 平均通話時間 : 2分
- ・ 電話回数 : 30回/日
- ・ 1ヶ月の電話時間 : 25時間 (2分×30回×25日)

20%のカット → 5時間 × 時給

リピート率アップ、顧客離反率ダウン → 売上アップ

以下の対応に伴う顧客満足度向上により、お客様のリピート率が向上・顧客離反率が低下！

- ・ 予約の際にお客様の名前をお呼びすること
- ・ お客様の特性（アレルギー等）を把握した上で対応すること

実績① お客様のリピート率が5%アップ！
実績② お客様の離反率が5%ダウン！

リピート率5%アップ例

リピート客年間300名 × 顧客単価5,000円 × 来店グループ3名 × 年間来店数12回 × 5% = **2,700,000円**の売上！

<顧客離反率とは>

前回来店から1年以内に来店しなくなった人の割合。

飲食店では平均40%（優秀な店舗で20%）、マッサージ店では平均50%とされています。

顧客離反率5%ダウン例

顧客単価5,000円 × 来店グループ3名 × 年間来店数12回 × リピート客100名 × 5% = **900,000円**の価値！

迷惑電話対策

業務時間内にかかってくるしつこい営業電話に悩まされていませんか？

- ・ 不動産投資や株式投資など、しつこい営業電話が多い
- ・ 電話のトークが巧妙で、あたかも社員の知り合いのように電話をしてきて、社員につないでしまう
- ・ 新人であれば、取引先かどうかの区別がつかず、すぐに社員につないでしまう
- ・ 社員につないでしまうと断るのも大変で、その時間がもったいない

ex) 迷惑電話を断る通話時間 平均 3分/回 1日 10回 かかってくるとすると、
1ヶ月(22日)で、660分(11時間) のムダな時間が**コスト**としてかかっています！
社員の時給が 3,000円とすると、**33,000円** が**毎月無駄な迷惑電話**に費やされています！

役員などに電話をつないでしまえば、さらに損失が膨らみます！

次々と新しい電話番号で迷惑な電話がかかってくるので、**対策せずに放置しておくことはコストです！**



シンカCTIなら
迷惑電話が分かります!!

① ネット迷惑電話チェック機能

- ① インターネットに公開されている迷惑電話情報を自動でチェックします
- ② 迷惑電話情報は、日々、勝手に更新され、非常に便利な機能です
- ③ そのため、自社でいちいち登録する必要はありません

自動で チェック!

② 自社迷惑電話チェック機能

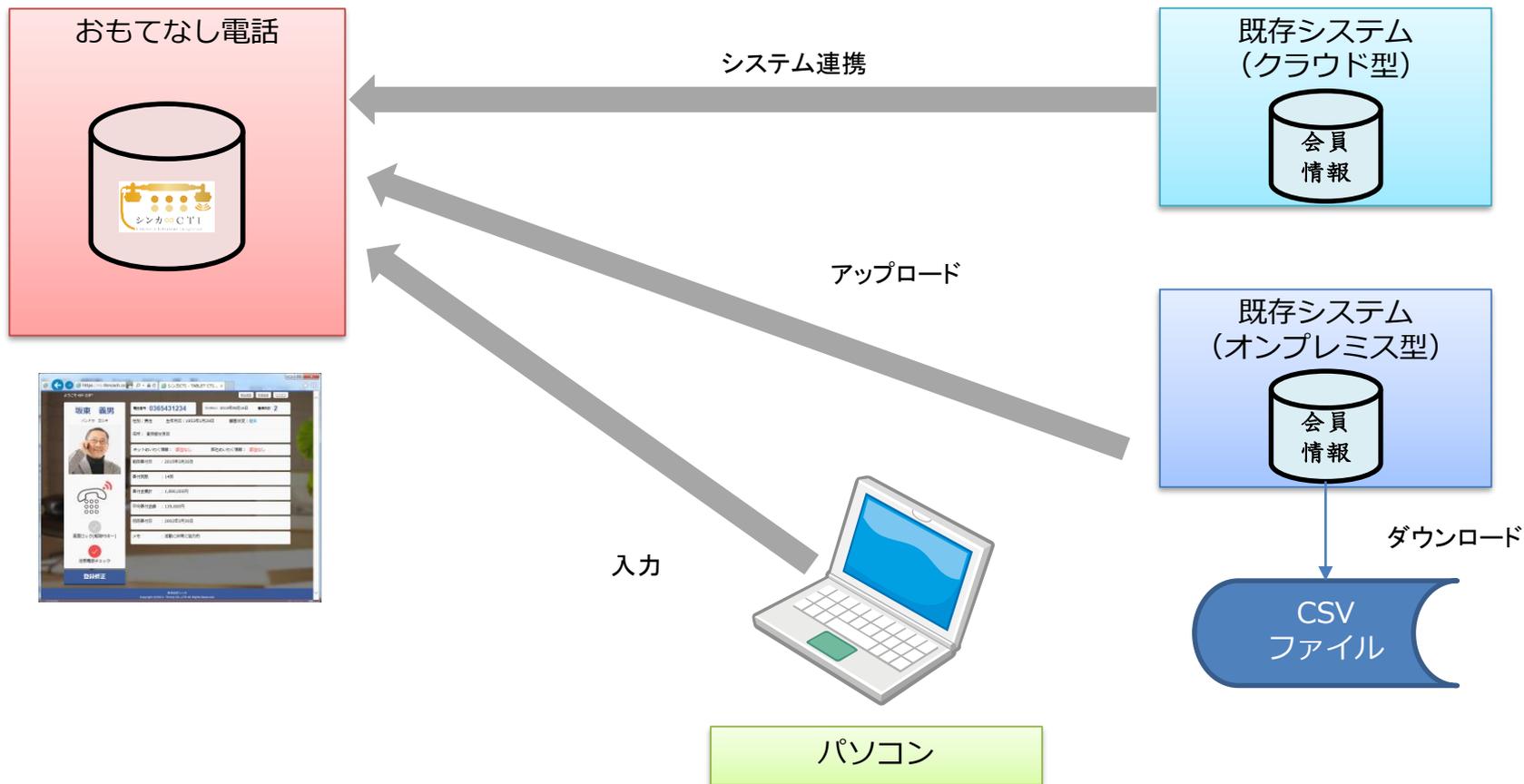
- ① 自社で登録したブラックリストをチェックします
- ② 気をつけたいお客様やクレーマーなど、自社で管理したい迷惑電話を登録できます

自社オリジナルも チェック!

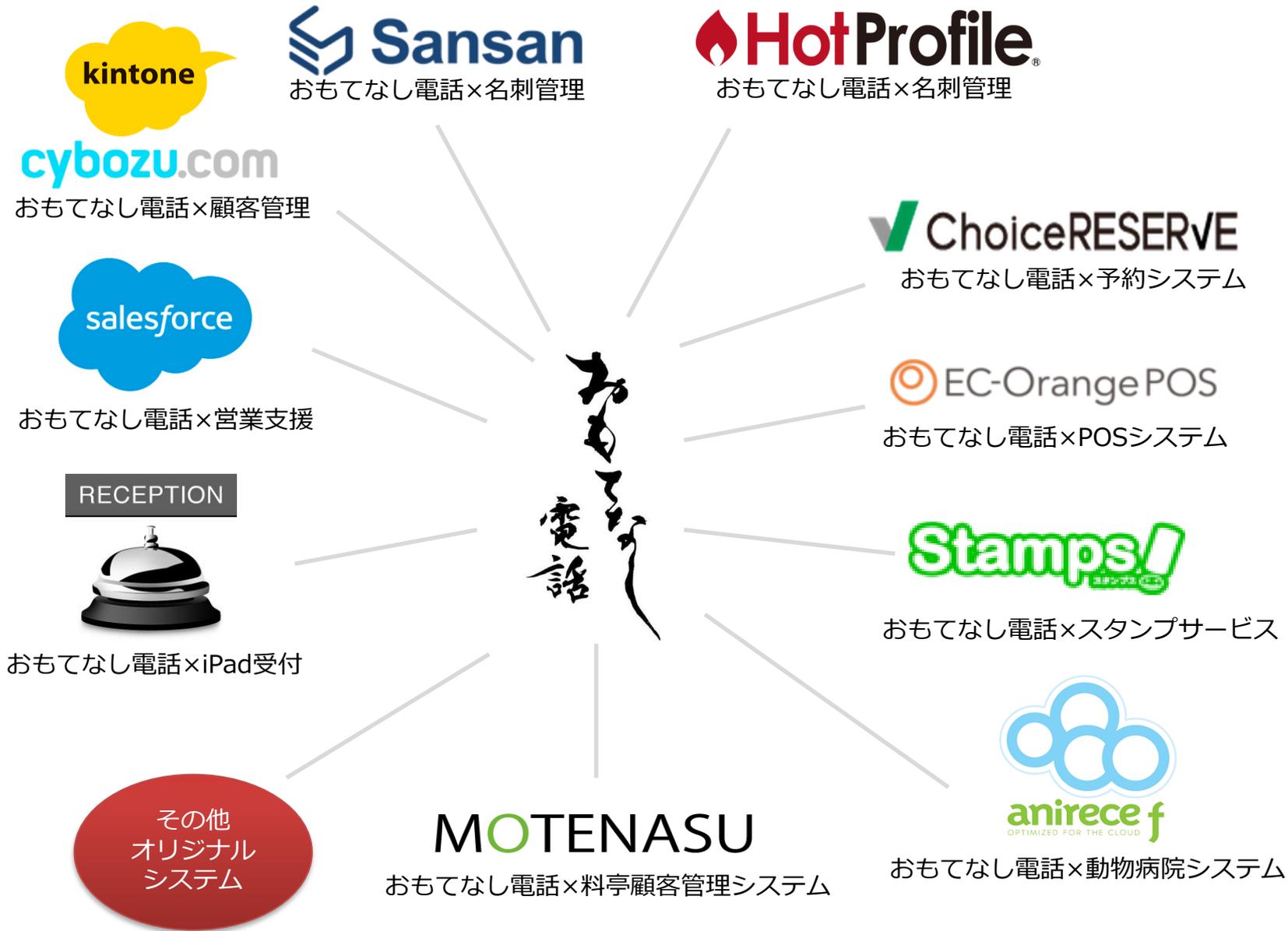
お客様データ取込み方法

「おもてなし電話」へのお客様情報は、下記の3つの方法で簡単に登録・変更できます。

- ①既存システムと連携することで、リアルタイムにお客様情報にアクセスします
- ②既存システムから顧客情報をCSVファイルにダウンロードし、そのCSVファイルを取り込みます
- ③お客様の情報を1件ごと、パソコンで入力します

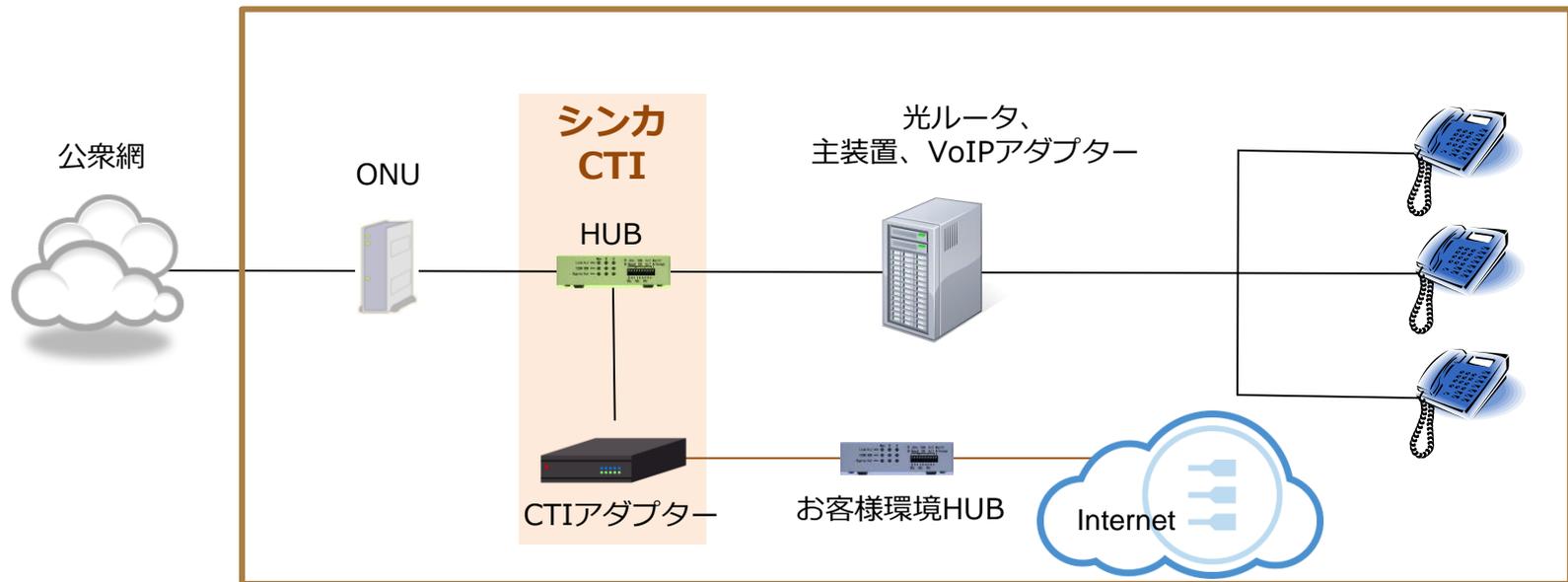


他システムとのスムーズな連携



構成例

シンカCTIの構成例です。



機器	サイズ	消費電力
CTIアダプター	6.5cm (W) × 3.0cm (H) × 9.5cm(D)	6 W
HUB	12cm × 3.5cm × 17cm	4 W

標準機能

機能一覧		機能詳細	ライト	プロ	エンタープライズ
主な対象		プラン別の主なターゲット	店舗	中小企業	コールセンター
電話番号		表示させる電話番号の数	2個	4個	∞
登録可能な顧客数		登録可能な顧客(電話番号)の数	30,000件	100,000件	∞
同時接続数		同時利用するパソコン(またはタブレット)の台数	20	30	∞
機能	お客様情報表示	電話着信時に、お客様情報(名前、住所など)や着信回数を表示します。パソコンのみでなく、タブレットやスマートフォンに表示させます。パソコンの場合は、電話着信時に画面がポップアップします(※IE利用時のみ)。	○	○	○
	着信履歴検索	ワンクリックで着信履歴を表示します。日付や電話番号、お客様名など、さまざまな条件での検索も可能です。着信履歴はずっと記録しているため、過去にさかのぼって確認できます。さらに、休日や夜間、留守番設定時、話中の着信履歴も確認できます。	○	○	○
	写真表示	電話着信時に、写真や画像を表示させることができます。お客様の顔写真や企業のロゴ、前回注文された商品など、表示させるとお客様のことを思い出しやすく、非常に便利です。	○	○	○
	お客様情報登録・修正	顧客情報を簡単に登録できます。なお、電話がかかってきたそのタイミングでお客様内容や電話の内容をメモができ、非常に便利です。次に着信が来たら登録したお客様情報がすぐに表示されます。一度登録したお客様情報を簡単に修正できます。修正した内容はすぐに反映され、その後の電話着信時には、常に最新の情報が表示されます。	○	○	○
	お客様情報CSV一括登録	数百件、数千件のお客様データなどを、一括で登録できます。お客様情報をExcelで管理している場合など、その情報を一気に取り込むことができます。一気に修正することも可能ですので、定期的にお客様情報を最新化させることが可能です。	○	○	○
	着信履歴ダウンロード	着信履歴情報を一括でダウンロードできます(CSV形式)。Excelで見たり、着信回数の多い順に並べ替えたりなど、さまざまな使い方ができます。	○	○	○

標準機能

機能一覧		機能詳細	ライト	プロ	エンタープライズ
機能	NEW! シンカSMSサービス	電話着信時にシンカCTI「おもてなし電話」の画面から、簡単にSMSを送信できるサービスです。 ※18円/件の追加料金が発生します。	○	○	○
	顧客検索	お客様名や電話番号など、お客様情報のキーワード検索が可能です。お客様情報を確認したり、そのまま修正したりできます。	○	○	○
	迷惑電話チェック	インターネットに公開されている最新の迷惑電話情報を毎回自動でチェック。 該当すれば画面でお知らせします。自社で登録した迷惑電話（ブラックリスト）もチェック可能です。	○	○	○
	迷惑電話登録	自社にとって迷惑な電話や気をつけたいお客様など、迷惑電話登録ができます。一度登録した迷惑電話の解除も可能です。	○	○	○
	複数回線の同時着信時のお客様情報表示	複数の電話が同時にかかってくる場合があります。その場合にかかってくる電話番号とお客様名を一覧で表示させます。誰から電話がかかってくるのかがパッと分かります。	○	○	○
	着信先の電話番号表示	会社の代表電話番号や問合せ用の電話番号、予約専用の電話番号など、電話番号が異なる場合に、どの電話番号に着信しているのかを表示させます。また、電話番号ではなく、名称で表示することも可能です。	○	○	○
	電話番号グルーピング	自宅の番号と携帯番号など、同じ人から異なる電話番号で着信があっても、ひとつの顧客情報を表示できます。会社単位や家族単位、固定電話と携帯電話を使い分ける人など、ひとつのグループとして登録が可能です。	○	○	○
	顧客データ エクスポート&インポート	登録しているすべてのお客様情報を一括でエクスポートします。データのバックアップとして利用することも可能です。エクスポートしたお客様情報を一括でインポートします。バックアップしたお客様情報を取り込む場合に利用します。	○	○	○
	ユーザー管理	ログインするユーザの登録や変更、削除ができます。ユーザ単位で機能のアクセス権設定が可能です。すべて変更できる権限（最高権限）をもつユーザや、表示しかできない権限（スタッフ用の権限など）のユーザを設定できます。	○	○	○

オプション機能

機能一覧		機能詳細	ライト	プロ	エンタープライズ
機能	NEW! シンカ携帯ポップアップ	社員が持つ携帯電話への着信時にも、顧客情報を表示させることができます。	オプション	オプション	オプション
	シンカ通話録音サービス	通話内容を録音します。	オプション	オプション	オプション
	システム連携	現在利用されている顧客管理システムや予約システムとシステム連携することが可能です。連携することにより、データの一元管理ができ、顧客管理や予約システムのデータをそのままお客様情報として表示できます。	オプション	○	○
	電話番号単位で表示ブラウザを変更	着信先の電話番号ごとに、表示させるブラウザを変更させます。たとえば、代表番号にかかってきた電話は総務部のみ、サポートの電話番号にかかってきた電話はサポートチームのみのパソコンに表示させることが可能です。	オプション	オプション	オプション

※オプション機能は別途費用がかかります

おもてなし電話がもっと便利になる機能

シンカSMSサービス

※標準機能

電話着信時にシンカCTI
「おもてなし電話」の画面から、
簡単にSMSを送信できる
サービスです。



- ◆本文をテンプレートで登録できます。顧客名や、顧客電話番号など、文字列を自動で置き換えることができます。

NEW!

シンカ携帯ポップアップ

※オプション

携帯電話でも、CTI機能を
「いつでも、どこでも、
カンタンに」利用できます！



- ◆顧客と名刺交換したその場で、スマートフォンで名刺を写真撮影することで、「おもてなし電話」に顧客が自動で登録されます。
- ◆スマートフォンに着信時、名刺情報が自動表示されます。携帯の電話帳に登録する手間が省けます！

シンカ通話録音サービス

※オプション

発信、着信、両方の通話を録音
できます！

検索再生(固定電話)

発信	相手番号	完全一致	自番号	完全一致	拠点	録音開始日時 (FROM)	録音終了日時 (TO)	録音時間	自由	
自由項目1	完全一致	自由項目2	完全一致	自由項目3	完全一致					
自由項目4	完全一致	自由項目5	完全一致							
目	音声種別	保護	拠点	相手番号	発信	自番号	録音開始日時	録音終了日時	録音時間	自由
目	モラル		アスト本社	0311111111	→ 発信	0333603688	2015/10/21 20:14:34	2015/10/21 20:14:37	00:00:03	
目	モラル		アスト本社	0311111111	→ 着信	0363040909	2015/10/21 18:59:18	2015/10/21 19:00:11	00:00:53	
目	モラル		アスト本社	0333333333	→ 発信	0363040909	2015/10/21 18:58:44	2015/10/21 18:59:00	00:00:16	
目	モラル		アスト本社	0333333333	→ 着信	0363040909	2015/10/21 18:44:13	2015/10/21 18:44:28	00:00:15	
目	モラル		アスト本社	0704444444	→ 発信	0363040909	2015/10/21 18:43:45	2015/10/21 18:44:06	00:00:21	

- ◆「言った言わない」のトラブル時のエビデンスに！
- ◆聞き漏らしの不安がなくなります

サービス費用

1 店舗（事務所）のライセンス費用となります

※価格は全て税抜きです

	ライト	プロ	エンタープライズ
月額費用	¥ 9,800	¥ 19,800	¥ 50,000

- 本サービスは光電話のみの提供です
- 本サービスの最低利用期間は1年です
- 本サービスを利用するにあたり、電気通信事業者（NTT等）が提供するナンバーディスプレイの契約が必要になります

	ライト	プロ	エンタープライズ
初期費用	¥ 100,000	¥ 200,000	¥ 500,000
機器設置費	¥ 15,000	¥ 30,000	¥ 50,000

- 初期費用には、初回データ投入費用、サーバー初期設定費用、初回導入研修が含まれます
- 機器の設置には電話工事業者が伺います
- 機器設置対応時間：平日、土日祝の9：00～20：00 それ以外の時間は深夜・早朝割増がございます（5,000円～）

あんしん保証 サービス (CTIアダプター)	月額 ¥ 480	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 1年のメーカー保証が無料でつきます（修理時は SEND BACK となります） ➤ 購入後、2年以内に入れるサービスです ➤ シンカCTIで利用するCTIアダプターが壊れた際に、最大で年1回まで、無償で新しいものと交換するサービスです ➤ なお、下記の場合は保証対象外とさせていただきます 紛失、盗難、自然災害（地震など）、対象範囲以外の原因による破損、改造・加工、自然消耗・さび、二次損害
---------------------------------------	-----------------	--

オプション別 追加費用一覧

※価格は全て税抜きです

追加オプション メニュー一覧	費用		追加単位
	初期費用	月額費用	
電話番号追加	— ※1	¥1,000	番号1個追加 ポップアップ設定
顧客データ件数	— ※1	※別表参照	※別表参照
同時接続数	— ※1	¥1,000	10セッション追加
発信履歴	— ※1	¥3,000	1社

顧客データ件数追加費用	
追加件数	月額費用
10,000件	¥1,000
30,000件	¥2,500
50,000件	¥4,000
100,000件	¥7,000
300,000件	¥20,000
500,000件	¥30,000

※「1社」単位とは、店舗や事業所が複数あっても企業として1つの追加となります

※すでに利用中のお客様が追加オプションを利用したい場合、株式会社シンカに使用したいオプションを連絡いただければ、10日以内にご利用いただけるように手配いたします。

・月額費用の場合：利用月のご利用開始日からの日割り、翌月以降は月額費用として、請求します

・初期費用の場合：利用月の月末に請求となります

※1：導入時には費用がかかりませんが、導入後の追加に関しては再設定費用5,000円が必要となります。

オプション別 追加費用一覧

※価格は全て税抜きです

追加オプション メニュー一覧	費用		追加単位
	初期費用	月額費用	
NEW! 携帯ポップアップ	¥50,000	¥300	1ユーザ
通話録音	¥130,000	¥9,800~ ¥14,800	1社
顧客データ バッチ処理連携	¥0	¥0	1社
Sansan連携	¥50,000	¥3,000	1社
Hotprofile連携	¥30,000	¥1,000	1社
企業データベースチェック	—	¥2,000	1社
システム連携	¥50,000~	—	1社
電話番号別 ポップアップ分割	¥30,000	—	1ポップアップ追加
CSVコンバータ	¥0	—	1社
導入後フォローアップ研修	¥80,000	—	

※「1社」単位とは、店舗や事業所が複数あっても企業として1つの追加となります

※すでに利用中のお客様が追加オプションを利用したい場合、株式会社シンカに使用したいオプションを連絡いただければ、10日以内にご利用いただけるように手配いたします。

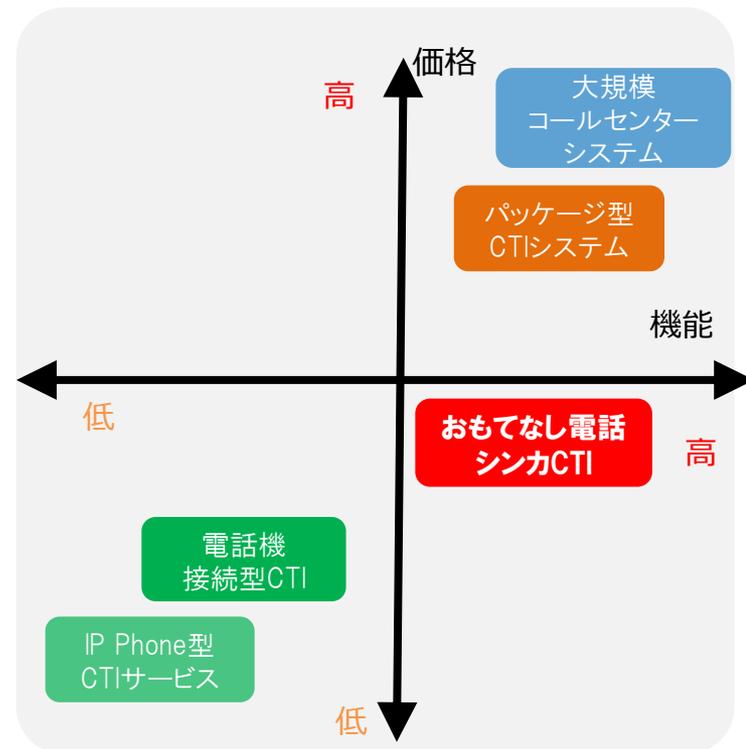
・月額費用の場合：利用月のご利用開始日からの日割り、翌月以降は月額費用として、請求します

・初期費用の場合：利用月の月末に請求となります

※1：導入時には費用がかかりませんが、導入後の追加に関しては再設定費用5,000円が必要となります。

他社サービスとのポジショニング

	低価格 CTI	高価な CTI	おもてなし 電話
着信表示	○	○	○
着信履歴	△	○	○
どこでも使える	×	△	○
項目の自由度	×	○	○
ひかり電話	×	△	○
鳴り分け	×	○	×
通話中の指示	×	○	×
システム連携	×	△	○
価格	初期:3万円～ 月1500円～	初期:100万円 ～数千万円 月額:10万円～	初期:10万円 月額:9,800円 ※ライトプラン



安心のセキュリティ

1 データは大手ベンダーが保管

顧客情報や着信情報のデータは、大手ベンダーのクラウドサービスを活用（ニフティクラウド）。金融機関や大手企業のデータを預かっているサーバと同じ場所に保存しています。ウィルス対策も万全で安心です。

2 データはすべて暗号化

顧客情報や着信情報をすべて暗号化させて通信しています。もしデータが通信中に盗まれることがあったとしても、解読できません。

3 機器にデータを何も残さない

事務所（店舗）に設置するCTIアダプターには、データを一切残しません。もし、CTIアダプターが盗まれたりしてもそこから何かの情報が漏洩することはありません。

導入業種

多くの業種でご利用いただいております

生花店	飲食店	美容院	エステ	ネイルサロン
カイロ プラクティック	歯科 クリニック	眼科 クリニック	新築住宅 工務店	リフォーム
弁護士事務所	司法書士 事務所	社会保険労務士 事務所	税理士 事務所	不動産管理
新車 ディーラー	中古車販売	自動車整備	引っ越し	小規模製造業
IT企業	OA機器販売	人材派遣	空調整備	美容品卸
介護施設	小規模 コールセンター	NPO法人	結婚式場	フォークリフト レンタル
旅行代理店	学習塾	刺繍屋	広告代理店	動物病院



お気軽にご連絡ください。

- デモが見たい！
 - 詳しい説明が聞きたい！
 - 自社で使ってみたいので、申し込みたい！
- ※リモートでのデモも可能でございます

電話 : 03-6721-0415

メール : info@thinca.co.jp

株式会社シンカ

〒160-0023 東京都新宿区西新宿3丁目5-1 新宿セントランドビル3F
TEL : 03-6721-0415 FAX : 03-6721-0416

「おもてなし電話」サービス名称の由来について

実はご利用いただいているユーザ様との会話の中から生まれた言葉です。
導入していただいてすぐのある日のこと、そのお店の店長様が
「シンカCTIを導入してから、電話に出る前にお客様が見えるので、
電話口でのおもてなしの対応ができるようになりました。
まさにおもてなしの電話ですね！」とってくださいました。
そこから、自然と「おもてなし電話」と呼ぶようになり、そのままサービス名
として利用することに決めました。