News Release

SOFT CREATE

報道関係各位

平成 23 年 11 月 10 日

株式会社ソフトクリエイト

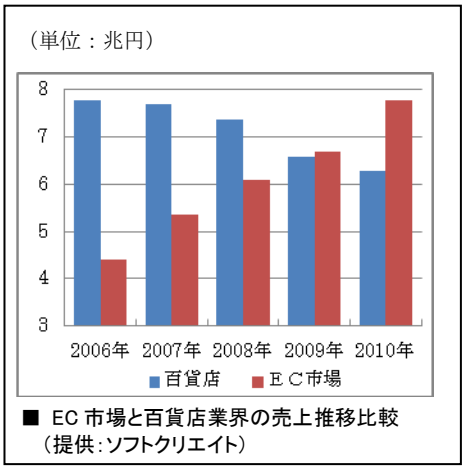
ecbeing × BIZTEL Internet Telephony System

EC サイトのバックオフィスとコールセンターの業務連携を容易に実現

リンク、コールセンターシステムとして初めて シェア No.1 の EC 構築パッケージ「ecbeing」と連携

クラウドを活用した在宅勤務等新しいワークスタイルも提案。

中堅・大手企業向けＥＣサイト構築実績のトップ企業である株式会社ソフトクリエイト（本社：東京都渋谷区　代表取締役社長：林　宗治、東証第一部：証券コード 3371、以下「ソフトクリエイト」）の提供する
「ecbeing」とインターネット関連サービスを提供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 ）のクラウド型コールセンターサービス「 BIZTEL コールセンター 」がサービスの連携を実現しました。



■ EC 市場と百貨店業界の売上推移比較
（提供：ソフトクリエイト）

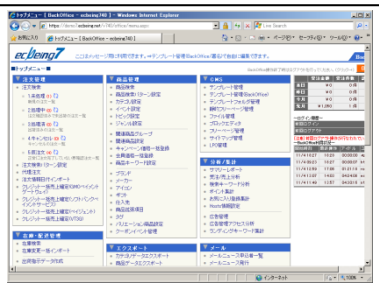
EC 市場の急激な成長に伴い、EC サイト事業者が顧客サポートの一環としてコールセンターを構築する事例が増えています。かつて、コールセンターは構築に数百万～数千万円規模の初期投資が必要とされていましたが、最近は PBX 等の設備が必要なく低コストで導入できるクラウド型コールセンターシステムの登場により、小中規模の EC サイト事業者が容易にコールセンターを構築できるようになりました。ただ、EC サイトとコールセンターは別のシステムで構築されており業務間の連携が行えないため、EC サイトとコールセンターシステムがシームレスに連携できるサービスの登場が待たれていました。

商品管理から決済システム・顧客情報まで、EC サイト運用に必要な機能をすべて備えた「 ecbeing 」と「 BIZTEL コールセンター 」の連携により、EC サイトの構築から顧客サポートまでをカバーできる EC サイト向け統合ソリューションが実現します。コールセンターに電話が着信すると、BIZTEL コールセンターの CTI 機能が ecbeing の顧客情報を検索し、PC の画面上に自動

News Release

SOFT CREATE

で表示します。問い合わせのたびに顧客情報を探す必要がなくなり、より素早い顧客対応と大幅な業務効率化が実現します。ecbeing との連携では住所や電話番号などの顧客情報等の他に注文情報を優先的に表示するなど、より EC サイトの業務に即したカスタマイズを行っています。EC サイト構築ソフト市場で 45%のシェアを持つ「ecbeing」と 180 社超の導入実績を持つ BIZTEL コールセンターの連携が実現したことは、EC 業界におけるコールセンターシステムの普及を大きく後押しし、EC ビジネスの活性化に繋がると考えています。



■ ecbeing の管理画面

今後はリンクとの取り組みを強化し、EC サイト向けソリューションのさらなる充実を図ってまいります。

ecbeing について

ecbeing は、導入実績 650 社超を誇る業界シェア No.1 の EC 構築パッケージです。開発元のソフトクリエイトが自ら運営する EC サイト「 特価.com 」で得た豊富な運用ノウハウと、外部サービスとの連携による多彩な受注管理機能により、あらゆるタイプの EC サイトに対応できる柔軟性が大きな特長です。サービスの詳細は、http://www.ecbeing.net/をご覧ください。

BIZTEL について

BIZTEL は、クラウド型 IP ビジネスフォンサービスのパイオニアとして、企業向け電話サービスを幅広く展開しています。最短 5 営業日でコールセンターが構築できる「 BIZTEL コールセンター 」や、au 携帯だけでビジネスフォン環境が導入できる「 BIZTEL モバイル 」など、クラウドならではの先進性と柔軟性を兼ね備えたサービスを提供しています。去る 11 月 1 日には BIZTEL モバイルが au 版 iPhone 4S にも対応し、スマートフォン向けのソリューションもますます強化しています。サービスの詳細は、http://biztel.st/をご覧ください。

株式会社ソフトクリエイトについて

東京都渋谷区渋谷二丁目２２番３号
株式会社ソフトクリエイト
代表取締役社長林宗治
（コード番号：３３７１ 東証第一部）

News Release

事業内容：電子商取引を目的としたWebサイト構築などのITに関する総合的なサービスの提供
詳しくは　http://www.softcreate.co.jp/　をご参照ください。

株式会社リンクについて

株式会社リンクは、業界最大級の稼動台数を持つ専用ホスティングを軸として、クラウド型ホスティング・コロケーション・クラウド型IPビジネスフォン・携帯向け CMSなど、さまざまなインターネット関連サービスを提供しています。2009 年からは酪農事業にも取り組んでおり、2011年10月には初の牧場直営店である「 中洞牧場ミルクカフェ 」を六本木にオープンしました。事業内容の詳細は、http://www.link.co.jp/をご覧ください。

==========

〇本件に関するお問い合わせ先

株式会社ソフトクリエイト　EC事業戦略本部

TEL ： 03-3486-5259　FAX ： 03-5466-9480　E-mail ：ecbeing@softcreate.co.jp

==========

※記載されている会社名、商品名は、各社の商標あるいは登録商標です。
※掲載されている情報は、本リリース発表時点での情報です。
その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。