



報道関係者各位

2024年9月26日
株式会社シカ

**【導入事例インタビュー公開】茨城ダイハツ販売株式会社全 20 店舗で「カイクラ」導入
電話取り次ぎ、情報検索、不在着信対応が効率化
～スタッフ研修にも活用「電話恐怖症」を克服～**

顧客コミュニケーションを見える化するコミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、以下、「シカ」）は、2023 年より同システムを導入した茨城ダイハツ販売株式会社（本社：茨城県水戸市、代表取締役社長 廣瀬 義宏、以下、「茨城ダイハツ」）へのインタビュー記事を公開したことをお知らせします。



カイクラ導入の背景と効果

茨城ダイハツでは、電話の取り次ぎに時間がかかることや、顧客情報の検索、伝言漏れ、営業時間外の不在着信対応などによる業務効率の低下が課題となっていました。そこで、業務効率の改善と顧客満足度向上を目的に「カイクラ」を導入しました。

カイクラは、電話やメール、SMS、ビデオ通話などのコミュニケーション手段を一元管理するコミュニケーションプラットフォームであり、2014 年 8 月のサービス開始以来、2,700 社、5,200 拠点以上で利用されています。茨城ダイハツは 2023 年 6 月からのカイクラ導入以降、下記の変化と効果を実感されています。

- **SMS 機能による効率的な顧客対応**

車検や保険の更新案内で連絡が取れなかったお客様へ、SMS で確実に情報を届けられるようになり、折り返しの連絡が増加。SMS は開封率が高く、多くのお客様にメッセージを見てもらっており、メッセージのカスタマイズで個別のお客様に適したコミュニケーションが取れるようになった。

- **通話録音機能による正確な情報の記録**

通話内容を録音することで、聞き逃した情報やメモを取り忘れた内容を後から確認できるようになった。これによりお客様とのやり取りを正確に把握して誤解を防ぎ、クレーム対応も迅速に行えるようになった。

- **メモ機能で対応履歴を一元管理**

メモ機能の活用で、過去の対応履歴をスタッフ間でスムーズに共有。担当者が不在でもお客様へ重要な情報を迅速に伝えられるようになり、再度の連絡が減少した。長期間にわたる複数のやり取りも対応履歴の蓄積で全体把握がすぐにできるため、継続的なフォローアップができるようになった。

- **スタッフ研修で「電話恐怖症」を克服**

新人スタッフの中には電話対応にプレッシャーを感じる者もいたが、電話相手や過去のやり取りを事前に確認できる「カイクラ」を活用したデモンストレーション研修を通じて、不安が軽減され、自信を持って対応できるようになった。

<茨城ダイハツ販売株式会社 経営管理部 設備 G 係長 片根進一 氏>



当社では、電話の取り次ぎ対応に時間がかかり、顧客情報の検索や伝言漏れ、営業時間外の不在着信対応に課題がありました。カイクラ導入により、着信時に顧客情報が即座に表示され、対応履歴の確認が容易になりました。これにより業務効率が向上し、顧客満足度も改善されました。

また、若手スタッフや電話対応が苦手なスタッフも安心して対応できるようになりました。今後はカイクラの SMS 機能を活用し、業務効率のさらなる向上を目指します。リアルとデジタルの融合でスタッフの利便性を高め、ES と顧客サービスの質の向上、他社との差別化を図っていきたいと考えています。

<茨城ダイハツのカイクラ導入に関する情報>

インタビュー記事：<https://kaiwa.cloud/case/067/>

Youtube：<https://youtu.be/RtOFjMzM8e8>

今後の展望

「カイクラ」は、すでに100店舗以上でのダイハツ販売株式会社でご利用いただいております。また、2024年8月1日より、ダイハツ工業株式会社の総合営業支援システム「Dios（ディオス）」と「カイクラ」とのシステム連携を開始いたしました。今後も茨城ダイハツ様をはじめ、様々な店舗のニーズやユーザーからのフィードバックを基にした機能改善を進め、「カイクラ」を通して自動車業界の課題を解決していきます。

・2024年7月31日

8月1日より、ダイハツ工業株式会社の総合営業支援システム「Dios（ディオス）」と「カイクラ」とのシステム連携を開始、ダイハツ販売会社での販売をより一層強化

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000151.000016795.html>

茨城ダイハツ販売株式会社について

1973年2月17日創業の茨城ダイハツ販売株式会社は、茨城県内でダイハツ車の販売・整備・部品販売を手がける自動車ディーラー。地域社会への貢献や環境保護の考えを大切に、地域イベントや社会貢献活動にも積極的に参加している他、エコカーの普及やリサイクル活動を推進中。最新の技術を駆使した車両整備や充実したアフターサービスにより多くの顧客から信頼を得ています。

企業 URL : <https://www.ibaraki-daihatsu.co.jp/>

カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/ビデオ通話/SMSなど、様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できる、コミュニケーションプラットフォームです。異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるため、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は2014年8月のサービス開始以来、2,700社、5,200拠点以上で利用されています。2015年12月にNTT東日本正式受託商品として認定され、2016年2月第8回千代田ビジネス大賞特別賞、2018年11月世界発信コンペティション2018においてサービス部門特別賞、2020年11月ASPIC IoT・AI・クラウドアワード2020のASP・SaaS部門支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

2023年1月「ITreview Grid Award」においてCTI部門「2023 Winter Leader」を受賞し、2023年3月にはBOXIL SaaS AWARD Winter 2023 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性No.1」に選出されました。

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>

株式会社シンカについて

社名 : 株式会社シンカ（東証グロース：149A）
代表者 : 代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3-17 廣瀬ビル 10 階
設立 : 2014 年 1 月 8 日
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用、クラウドサービス商品の企画・開発及び販売運用
IT サービス利用のコンサルティング
資本金 : 382 百万円
従業員数 : 59 名（2024 年 6 月 30 日時点）
URL : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト : <https://kaiwa.cloud/>

会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」: <https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラ SNS】

note : https://note.com/thinca_2014/

X(旧 Twitter) : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 小島