



2024年12月10日  
株式会社シカ

## カイクラ、サービス拡張のため『カイクラフォン』β版

### 12月16日より社内運用開始

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、新サービス『カイクラフォン』を2025年1月にリリース予定です。『カイクラフォン』は、電話の発着信を「カイクラ」上で直接行える機能であり、機器を設置しなくても利用可能なサービスです。これにより、「カイクラ」上で電話の発着信が直接可能となり、自動車業界や不動産業界の企業を中心に利用促進の期待ができます。このリリースに先駆け、2024年12月16日より社内での運用を開始し、サービスの品質向上を目指します。

#### 新機能



### カイクラフォン β版

カイクラで電話の発着信が可能  
機器を設置する必要がなく工事不要で利用することが可能



#### 機能開発の背景

カイクラは、電話、メール、SMS、Web 会議など、複数のコミュニケーションツールを一元管理できるプラットフォームであり、2014年8月のサービス開始以来、幅広い業種の企業にご利用いただいております。企業における顧客対応手段が多様化する中で、カイクラは2,700社以上（2024年9月30日時点）の企業に導入され、その企業のコミュニケーションツールを一つに統合することで、よりスムーズな顧客対応をサポートしてまいりました。

これまで、さまざまな業種のお客様のニーズに応えつつ、利便性を高めるために多岐にわたる機能の開発を進めてまいりました。

しかし、音声ガイダンスや自動音声応答、クリックコール※1といった電話機能を求める一部のお客様のご要望には、まだ十分にお応えできていない現状があります。このような電話機能へのニーズに対応するためには、クラウド PBX※2 環境の整備が必要です。そこで、まず基本的な電話機能を実現するための第一歩として、モバイルアプリ『カイクラフォン』の開発を行ってきました。これまでシカ取り組めていなかったクラウド PBX 環境に関する調査から始まり、クラウド PBX プラットフォームの構築や各種アプリケーションの開発と連携開発を行い長期の開発期間を経て、β版のリリースに至りました。

※1 クリックコール・・・ウェブサイトやアプリ内に設置されたボタンやリンクをクリックするだけで、電話をかけることができる機能

※2 クラウド PBX・・・PBX（電話交換機）をクラウド上に設置し、インターネットを介して電話機能を利用できるサービス。クラウド PBX では、内線・外線の発着信、音声ガイダンス、自動音声応答、クリックコールなど様々な電話機能を利用可能

### 新機能「カイクラフォン」について



## カイクラで

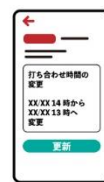
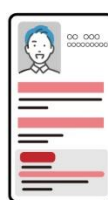
# 電話の発着信が可能に！



### スマホだけでカイクラの機能も ご活用いただけます！

顧客情報表示

メモ登録や通話録音



『カイクラフォン』は、固定電話がなくともスマホアプリ上から外線/内線の発着信や着信時の顧客情報表示、メモ管理、通話録音を行うことができます。また、CTI アダプタを設置する必要がないため、工事も不要ですぐに利用することが可能です。

【『カイクラフォン』でできること】

1. 『カイクラフォン』から外線/内線の発着信
2. 着信時の顧客情報表示
3. 対応履歴のメモ登録

## 4.通話録音

本機能の利用により、ユーザーは『カイクラフォン』を通じてどこからでも電話の発着信ができ、カイクラに簡単にアクセスできるようになるため、リモートワークや外出先からの電話対応の業務がスムーズに行えるようになります。その結果、対応履歴や通話内容の迅速な共有、過去の対応履歴の追跡や参照が容易になり、業務効率の改善が進むとともに顧客コミュニケーション促進に期待ができます。

### 今後の展望

シカは、2024年12月16日より『カイクラフォン』β版の社内運用を開始します。このβ版を通じて着信通知、クリックトゥコール、通話録音などの基本機能の検証と品質検証を行い、2025年1月に『カイクラフォン』正式版のサービス開始に向けて準備を進めてまいります。

将来的には、モバイルアプリケーションに加え、デスクトップアプリケーション、固定電話機との連携の開発を予定しています。これにより、スマートフォンとPCの両方で通話機能の利用が可能となります。

また、企業のお客様からご要望の多い音声ガイダンスや自動音声応答をはじめとする高度なクラウドPBX機能の実装を進めていきます。コミュニケーションプラットフォームとして様々な会話が一元管理できるサービスを目指し、ユーザーの皆様により一層便利なサービスを提供することで、会話を楽しんでいただけるよう努めてまいります。

#### <CTO 笹田コメント>

今回の開発では、クラウドPBXとモバイルアプリの統合に際し、新技術の習得や調査・検証に多くの時間を費やしました。特に、カイクラとクラウドPBX、さらにモバイルアプリ『カイクラフォン』の連携部分は非常に複雑であり、何度も検証と実装を繰り返しながら課題を克服してまいりました。今後、『カイクラフォン』の実現により、カイクラのサービス拡張がさらに進むことを期待しています。私たちは、より多くのお客様に喜んでいただけるサービスを提供するため、引き続き開発を進めてまいります。

### カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/Web会議/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、5,300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：62 名（2024 年 9 月 30 日時点）

U R L：<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】

n o t e：[https://note.com/thinca\\_2014/](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：濱尾