

2025年1月16日

株式会社シンカ

コミュニケーションを見える化する「カイクラ」が Zoom Phoneとの連携に向けた技術検証を開始

導入企業の要望を受け、顧客対応履歴の一元管理をさらに拡充。さらなる利便性向上へ

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ンカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、証券コード：149A、以下、「シンカ」）は、Zoom Communications Inc.（本社：米国カリフォルニア州、サンノゼ市 創業者兼最高経営責任者:エリック・ユアン）の提供するクラウド型電話サービス「Zoom Phone」との連携に向けた技術検証を開始いたしました。



「Zoom Phone」連携に向けた技術検証開始の背景

カイクラは2014年8月のサービス開始以来、2,700社以上の企業に導入されているコミュニケーションプラットフォームです。電話、メール、SMS、Web会議など、企業の顧客対応が多様化する中で、複数のコミュニケーションツールを一元管理し、業務効率化と顧客満足度向上を支援してきました。

近年、クラウド型電話サービス「Zoom Phone」を導入する企業から、「カイクラ上でZoom Phoneのコミュニケーションも見られるようにしたい」という声が多く寄せられるようになりました。このニーズに応えるべく、カイクラとZoom Phoneの連携に向けた技術検証を開始しました。

「Zoom Phone」は、従来の固定電話番号と互換性を持つクラウド電話サービスです。日本では、2021年に一般提供が開始されて以来急速に普及が拡大し、2024年初めには世界で700万台以上が利

用されており、電話システムのDX化、リモートワークやグローバル業務への対応を求める企業から高い支持を得ています。

カイクラとZoom Phoneの連携により、カイクラで一元化された固定電話、携帯電話の発着信履歴、SMS、メールに加え、Zoom Phoneの通話履歴も統合することができます。これにより、顧客とのやり取りを一つのプラットフォーム上で簡単に確認でき、さらなる業務効率化と顧客満足度の向上が期待されます。

「Zoom Phone」との連携について

「Zoom Phone」との連携によってカイクラ導入企業様は以下の機能が利用可能となります。

機能	<ul style="list-style-type: none">・ Zoom Phoneへの着信時にカイクラ上に着信通知が届く・ カイクラからZoom Phoneの会話履歴の閲覧が可能・ カイクラからZoom Phoneの通話録音の再生が可能・ カイクラからZoom Phoneでの発信が可能
----	---

本連携により、「Zoom Phone」を利用する企業様はZoom Phoneの履歴を含め、固定電話・携帯電話・SMS・の履歴を一元管理し、顧客とのやり取りをカイクラ上で確認することが可能となります。

今後の展望

今回の技術検証を通じて、「カイクラ」と「Zoom Phone」の連携が実現すれば、固定電話、携帯電話、SMS、メールに加え、Zoom Phoneでのコミュニケーションも一つのプラットフォームで一元管理できるようになります。これにより、企業のコミュニケーション管理はより効率的でシームレスになり、顧客との関係強化が期待されます。

Zoom Phoneの普及が加速する中、その成長に伴いZoom Phoneをご利用して頂いている企業にも「カイクラ」を提案できる機会が広がり、多くの企業にその利便性を実感していただけると確信しています。この連携により、新たな市場への拡大が見込まれ、質の高い顧客体験を提供し、ビジネスの成長を加速させる強固な基盤を築くことが可能となります。

私たちはこれからもお客様の声を大切に、期待を超えるソリューションの追求を続け、お客様のビジネスに革新と成長をもたらし、新たな顧客価値を提供していくことを目指します。今後の展開にせ

ひご期待ください。

「Zoom Phone」について

「Zoom Phone」は、Zoomの提供するAIファーストなコミュニケーションプラットフォームであるZoom Workplaceが提供する製品の1つであるAIを活用した最新の機能を搭載したクラウド型電話システムです。既存の構内交換機（PBX）や固定電話回線を、クラウド型電話システムであるZoom Phoneに置き換えることで、生成AIのテクノロジーをフルに活用して業務の生産性を向上させることができ、更にZoom Phone以外の様々なZoom Workplaceサービスと連携することで、ビジネスにおけるコミュニケーションに必要な機能の多くを、ユーザーのお気に入りのコラボレーション・プラットフォームであるZoom Workplace上に一本化して使用することができます。

「Zoom Phone」は、ユーザーが元々使用していた互換性のある固定電話の電話番号を番号ポータビリティで移行して使い続けることが可能で、また、既存のPBXとの相互接続による内線通話も実現可能です。

その他の情報については、Zoom Phone についてのウェブサイトをご参照ください。

<https://explore.zoom.us/ja/products/zoom-phone/>

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、5,200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「Go od 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）
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 : 阿部