



2024年10月18日  
株式会社シンカ

## NTT 東日本と共催セミナー開催 「次世代型コミュニケーションツールで、電話対応のカスタマーハラスメント対策・CS向上！」 ～ひかりクラウド電話 for Webex Calling with カイクラ～

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（以下、「シンカ」）は、2024年10月25日（金）に東日本電信電話株式会社（以下、「NTT 東日本」）と共催セミナー「次世代型コミュニケーションツールで、電話対応のカスタマーハラスメント対策・CS向上！～ひかりクラウド電話 for Webex Calling with カイクラ～※」を開催いたします。

本セミナーでは、近年のカスタマーハラスメント対策・CS向上の重要性・Webex Calling×カイクラの連携などの情報を提供します。

※「ひかりクラウド電話 for Webex Calling with カイクラ」は Web 会議アプリケーション「Webex」を利用し、スマホやパソコンから会社の電話番号での発着信ができるサービスに、コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」を連携したサービスです。2024年8月より連携を開始し、「ひかりクラウド電話 for Webex Calling」での電話の発着信履歴・通話録音などを「カイクラ」で管理できるようになりました。

これにより、会社と顧客のコミュニケーション履歴の見える化・一元管理が実現できます。

URL : [https://info.bizdrive.ntt-](https://info.bizdrive.ntt-east.co.jp/pf1652sem?NewForm=pf1652sem&AdvertisingInflux=pr_via_ote)

[east.co.jp/pf1652sem?NewForm=pf1652sem&AdvertisingInflux=pr\\_via\\_ote](https://info.bizdrive.ntt-east.co.jp/pf1652sem?NewForm=pf1652sem&AdvertisingInflux=pr_via_ote)

シンカ社共催

次世代型コミュニケーションツールで、  
電話対応のカスタマーハラスメント対策・CS向上！  
～ひかりクラウド電話 for Webex Calling with カイクラ～

ライブ配信

参加無料

2024年10月25日(金) 13:00-14:00

株式会社シンカ  
パートナー営業部  
NTTグループ  
長岡 優子

東日本電信電話株式会社  
クラウド&ネットワークビジネス部  
コミュニケーションサービス担当  
中村 萌菜美

## セミナー概要

### 【セミナー開催の目的】

顧客による迷惑行為「カスタマーハラスメント」の問題が近年注目を浴びています。2023年9月、厚生労働省は「カスタマーハラスメント／パワーハラスメントを巡る精神障害」の労災認定基準を改正し、2024年10月には都議会の第3回定例会で、全国初となるカスタマーハラスメント防止条例が可決され、企業や店舗が顧客とのトラブルを未然に防ぐための具体的な措置を求められることとなりました。

本セミナーでは、「ひかりクラウド電話 for Webex Calling」と「カイクラ」を組み合わせた次世代型コミュニケーションツールの活用により、カスタマーハラスメントに対する具体的な対策や、顧客満足度（CS）を向上させるための実践的なスキルを紹介します。

### 【本セミナーで学べるポイント】

- ・近年のカスタマーハラスメント対策・CS向上の重要性
- ・ひかりクラウド電話のサービス概要
- ・通話録音機能について
- ・カイクラの概要・導入事例
- ・Webex Calling×カイクラの連携について

### 【こんな方におすすめ】

- ・カスタマーハラスメント対策・CS向上（顧客対応の品質改善）を検討中の方
- ・社内に電話対応業務がある、または従事されている方
- ・通話録音やその分析ができるツールについて知りたい方
- ・出先やリモートワーク時でも電話対応ができるようにしたい方
- ・Webexをご利用で、発着信履歴や通話録音内容を一元管理・分析したい方

### 【開催日程】

日時：2024年10月25日(金) 13:00～14:00

会場：オンライン開催（Webex Webinars）

参加費：無料

### 【お申し込み方法】

イベント詳細ページ（[https://info.bizdrive.ntt-east.co.jp/pf1652sem?NewForm=pf1652sem&AdvertisingInflux=pr\\_via\\_ote](https://info.bizdrive.ntt-east.co.jp/pf1652sem?NewForm=pf1652sem&AdvertisingInflux=pr_via_ote)）

より必要事項を記入しお申し込みください。

## 講師プロフィール

**東日本電信電話株式会社**  
**ビジネス開発本部 クラウド&ネットワークビジネス部**  
**コミュニケーションサービス担当**  
**中村 萌菜美**



2019 年に入社後、東北におけるミドル B 事業者の開拓や DC 事業者への技術営業に従事。  
現職では、クラウドコミュニケーションサービスの開発・販売促進に携わる。  
SMB からエンタープライズ領域に対し、最新の UC サービスを展開。

**株式会社シンカ (Thinca co.,Ltd.)**  
**パートナー営業部 NTT グループ**  
**長岡 優子**



シンカ入社後、マーケティング部や営業部、インサイドセールス部などを経て、現在は NTT 東日本・NTT 西日本をはじめ、NTT コミュニケーションズなど NTT グループ各社との協業部門を担当。アライアンス先営業支援、お客様向け商談など、カイクラの認知度向上活動と営業活動に従事。

## セミナーに関するコメント

**東日本電信電話株式会社 ビジネス開発本部 クラウド&ネットワークビジネス部 コミュニケーションサービス担当 部長**  
**渡部 健太郎**

「ひかりクラウド電話 for Webex Calling」はインターネット環境があれば、どこでも固定電話番号で発信が可能になるビジネス向けコミュニケーションツールです。コロナ禍を契機に多くの企業で働き方が変化し、ハイブリッドワーク、リモートワークが浸透する中で、従来の固定電話では実現し得なかった「働く場所に縛られないコミュニケーション」を目指しています。今回カイクラとの連携を通じて、CTI や通話録音、録音内容のテキスト化といった機能が追加され、昨今注目されているカスタマーハラスメント対策、さらに適切な対応による顧客満足度アップも期待できます。NTT 東日本は、今後もシンカさまとのパートナーシップを深め、様々なコミュニケーションの課題解決を推進して参ります。

**株式会社シンカ パートナー営業部 部長 馬場聖**

「IT で 世界をもっと おもしろく」を経営理念とし、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「カイクラ」を提供しております。セミナーでは、2023 年に労災認定基準の改正があったカスタマーハラスメン

トをテーマに「ひかりクラウド電話 for Webex Calling」の魅力をお伝えします。  
弊社はこれからも、NTT 東日本の提供するソリューションとカイクラの連携により、CS 強化と企業価値の向上を目指します。

・2024 年 3 月 26 日配信

シンカ、シスコの「エコシステム パートナー プログラム」に参加

<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000139.000016795.html>

## 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ので、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しました。

2022 年 12 月には BOXIL SaaS AWARD Winter 2022 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、2023 年 1 月「ITreview Grid Award」において CTI 部門「2023 Winter Leader」を受賞いたしました。

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/](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