

報道関係者各位



2025年2月6日

株式会社シンカ

コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」を提供する株式会社シンカ、「第22回 国際オートアフターマーケット EXPO2025」に出展

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 CEO 江尻高宏、以下、「シンカ」）は、2025年2月26日(水)~2月28日(金)に東京ビッグサイトで開催される「第22回国際オートアフターマーケット EXPO2025」（以下、「IAAE2025」）に出展いたします。

IAAE2025は、自動車の売買、整備、メンテナンスをはじめ、自動車アフターマーケット業界における最新の情報や業界動向を発信する国内最大級の展示会です。本展示会では、業界関係者とのビジネス交流や商談を促進するため、多彩なブース展示やセミナーが行われます。

第22回 国際オートアフターマーケット EXPO2025

シンカが提供する「カイクラ」は、電話、メール、ビデオ通話、SMS、LINE WORKSなどのコミュニケーションを一元管理できるプラットフォームです。現在、自動車業界を中心に、2,700社、5,200拠点以上の導入実績を誇り、業務効率化や顧客満足度向上に貢献しています。

自動車業界で「カイクラ」をお使いいただいている理由は、顧客対応の品質向上による顧客満足度アップです。その代表的なものをご紹介します。

まず、着信時に顧客情報を表示するCTI機能です。これにより、車検・点検の予約確認や過去のやり取りを即座に把握し、スムーズな対応に加え、おもてなし対応が可能になります。また、SMSやLINE WORKSを活用したフォローにより、連絡の確実性を高めるだけでなく、リピート来店への促進にも貢献します。顧客とのコミュニケーション履歴をカイクラで一元管理できるため、個人の携帯電話でしか確認できなかった過去の送受信内容を共有して確認でき、顧客対応品質の平準化にも役立ちます。

自動車業界では、問い合わせ対応や予約管理、アフターフォローの負担が大きく、対応漏れや遅延がクレー

ムにつながる場合があります。このクレームが積み重なると、「折り返しが無い」「修理や納車が遅れた」といった不満がエスカレートし、カスタマーハラスメント（カスハラ）へ発展するケースも少なくありません。「カイクラ」に搭載されているアラートワード機能は、特定のキーワードを自動検出し、問題の早期察知を実現します。カスハラを受けた従業員が一人で抱え込むのではなく、上司が早期に気づけるようになり、迅速なフォローが可能になります。

さらに、営業担当者が外出先で携帯電話を使って対応する機会が多い業界の特性を踏まえ、「カイクラ」では携帯電話の通話も録音、テキスト化し、自動要約して記録することができます。これにより、携帯電話での対応履歴も漏れることなく組織全体で共有し活用することができます。これにより、顧客対応力が向上します。加えて、クラウド電話サービス「カイクラフォン」を使えば、外出先でも会社番号で発着信が可能になりますので、会社番号での通話履歴が一元管理されるとともに、顧客からの信頼性が向上し、顧客満足度の向上に繋がります。

これらの機能を通じて「カイクラ」は、「業務効率化」「生産性向上」「顧客満足度向上」「従業員満足度向上」といった、自動車業界における重要な課題解決を支援しています。

弊社ブースでは、これらの機能のデモンストレーションや最新機能の紹介を行いますので、ぜひお気軽にお立ち寄りください。

また2月26日（水）には、弊社代表取締役社長 CEO 江尻によるプレゼンテーションも実施いたします。

出展背景

「IAAE2025」は、自動車アフターマーケット業界における国内最大級のイベントであり、多くの企業が最新の技術やソリューションを展示し、業界動向に関するセミナーやビジネス交流が活発に行われます。毎年、自動車業界の未来を切り開く多くの企業が参加し、自動車業界の発展にとって重要なビジネスの場となっています。

シンカは、これまで本展示会の出展を通して、自動車業界のお客様を中心に「カイクラ」の価値を直接お伝えしてまいりました。今年も引き続き複数のコミュニケーション履歴を一元管理できるプラットフォーム「カイクラ」の機能や、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の「アラートワード機能」、場所を選ばず電話対応の効率化が実現できる「カイクラフォン」など、最新のソリューションをご紹介します。これにより、業務効率化や顧客満足度向上はもちろん売上向上を目指す自動車業界の企業様へ、より一層の価値をご提供できると考えております。

私たちは、自動車業界の顧客対応課題の解決を支援し、業界全体の発展に貢献することを目指しています。

これまでも多くのお客様と出会い、課題解決の一助を担ってきた経験を活かし、今年もさらに多くの企業様に「カイクラ」の魅力をお伝えしたいと考えています。

ぜひ、「IAAE2025」の会場で「カイクラ」を直接ご体感ください。

プレゼンテーション概要

タイトル：自動車業界における顧客対応課題を解決する新時代のアプローチ

～従業員を守りながら顧客満足度を高める方法～

日時：2025年2月26日(水) 13:30～14:15

場所：セミナー会場D

プレゼンテーションのお申込み：<https://www.iaae-jp.com/seminar/>

セミナーの申込みには来場事前登録 (<https://www.iaae-jp.com/advance/>) が必要です。



講師：江尻 高宏（株式会社シンカ 代表取締役社長 CEO）

自動車業界では、顧客対応の複雑化や「カスハラ」対応の重要性が増す中、従業員の負担増大や離職率の高さが大きな課題です。従業員の負担軽減や職場環境の改善は、顧客満足度(CS)の向上やリピーターの増加を通じて、売上向上にも直結します。本講演では、これらの課題を解決し、業績アップを可能にする新たなアプローチとして、私たちが提案するコミュニケーションDXの実現方法をご紹介します。

また、株式会社ホンダモビリティ南関東 事業戦略部デジタル戦略課の三浦健一氏をゲストに迎え、カイクラを導入した実体験をもとに、どのように課題を解決したのかを語っていただくトークセッションもお届けします。



**ゲストスピーカー：三浦 健一氏（株式会社ホンダモビリティ
南関東 事業戦略部デジタル戦略課）**

他メーカーのサービススタッフ、他業種を経てホンダディーラーへ入社。営業スタッフとして保険獲得を武器に新車販売で活躍、のちに店長として4店舗で収益改善に貢献。
その後、IT デジタル課課長として店舗、本部の効率化を推進、本年4月の南関東4社統合後も引き続きIT部門に携わる。

開催概要

名称：第22回国際オートアフターマーケット EXPO2025（略称：IAAE 2025）

日時：2025年2月26日(水)～2025年2月28日(金) 10:00～17:00（最終日のみ16:00まで）

会場：東京ビッグサイト 東5・6ホール

参加費：無料（完全事前登録制）

事務局：株式会社ジェイシーレゾナンス

URL：<https://www.iaae-jp.com/>

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「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 CEO 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