

報道関係者各位

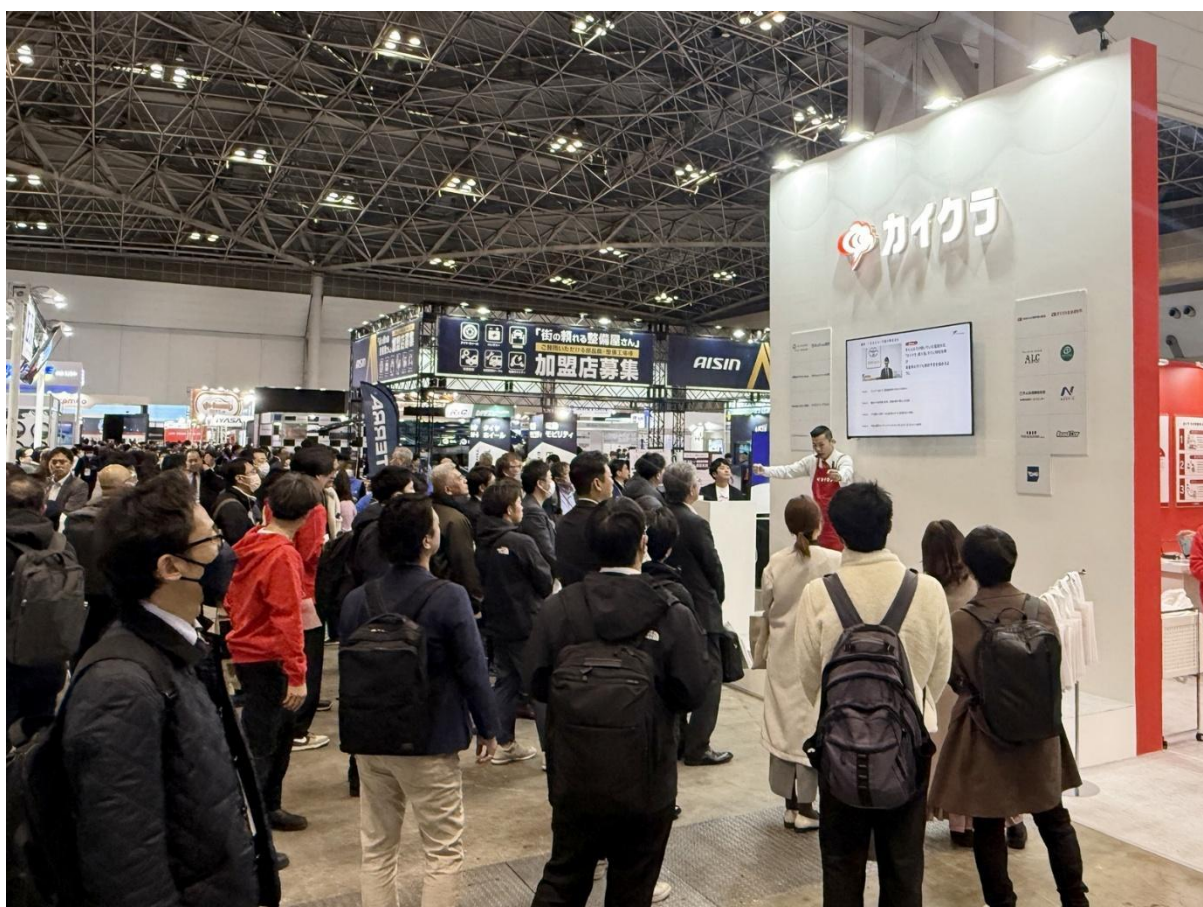


2025年3月21日

株式会社シンカ

【IAAE2025出展レポート vol2】「第22回 国際オートアフターマーケットEXPO2025」にて「カイクラ」ブースが大好評！

～3日間で約1,800名が「カイクラ」のブースに来場～



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)に開催された自動車業界における最新情報や業界動向を発信する展示会「第22回 国際オートアフターマーケットEXPO2025」（以下、「IAAE 2025」）に出展しました。

弊社ブースには3日間で約1,800名が来場し、「カイクラ」の機能紹介やデモンストレーションに対

して高い関心をいただきました。また、開催初日の26日には当社代表の江尻が「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～」と題して、業界動向や顧客満足度向上の考え方、そしてAI技術を活用した「カイクラ」のプレゼンテーションを行いました。

・当社代表江尻のプレゼンテーションの様様をレポートしたプレスリリースはこちら

<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000194.000016795.html>

「カイクラ」出展ブースの主な展示内容



自動車業界では、人口減少やメーカー直販の拡大、若者の車離れなど、さまざまな環境変化が進んでいます。ディーラーが「選ばれるお店」になるためには、顧客満足度と提供価値の向上が欠かせません。当社ブースでは、「カイクラ」を活用した顧客対応の質の向上や電話業務の効率化、さらには顧客満足度を高めるためのポイントをご紹介します。特に、自動車業界では対応漏れや遅延がクレームにつながりやすく、またカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）のリスクも高まっています。そこで、「カイクラ」のアラートワード通知機能や通話自動録音機能を活用することで、こうした課題の解決と従業員の負担軽減につながることをお伝えしました。

「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コミュニケーションプラットフォームです。現在、自動車業界を中心に2,800社・5,600拠点以上で導入され、業務効率化と顧客満足度向上に貢献しています。本展示会では、以下の主要機能を紹介しました。

・CTI機能

着信時に顧客情報を表示し、どのお客様からの電話かを事前に把握することができるため、余裕をもらった対応が可能になります。予約確認や過去のコミュニケーション履歴を即座に確認することができ、スムーズな顧客対応を実現します。さらに、電話だけではなくSMSやLINE WORKSなどを使っ

た顧客とのあらゆるコミュニケーション履歴も一元管理することができます。

・アラートワード通知機能

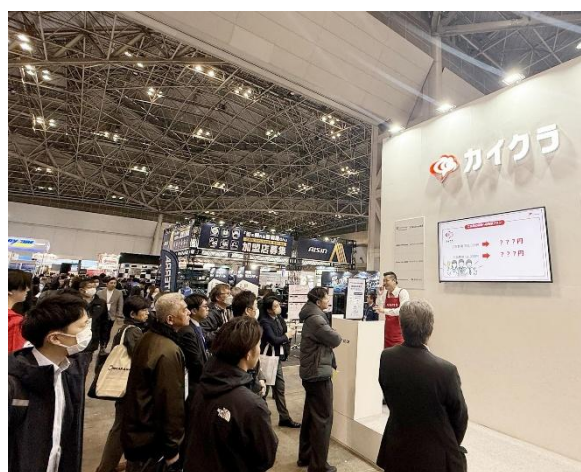
「カイクラ」のアラートワード通知機能は、テキスト化された録音データに予め設定したアラートワードが含まれている場合、会話履歴画面にアラートを表示します。これにより、会話履歴一覧を確認するだけで、通話内容に問題のあるキーワードが含まれているかを迅速に把握できます。この機能により、カスハラを受けた従業員が一人で抱え込む前に、上司が早期にカスハラに気づけるようになり、従業員への迅速なフォローが可能になります。

・通話録音機能

顧客との通話内容を録音し、音声とテキストの両方で保存できます。重要な会話、複雑な内容の会話を「いつでも・どこでも」聞きなおせるため、安心して電話対応をすることができます。さらにAIによるテキスト要約機能を活用することで、クレームの抑止や内容の共有にも役立ちます。加えて、通話内容から感情の起伏を分析し、「喜び」や「怒り」「信頼」といったラベリングを行うため、顧客の感情を把握した上で、適切な対応をとることができます。

来場者の反応

コーポレートカラーである赤を基調としたシンカのブース前では「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」など、自動車業界における重要課題の解決を支援する「カイクラ」のデモンストレーションを実施しました。



デモンストレーションは3日間で18回行われ、延べ190名以上の来場者が足を止めて耳を傾けました。来場者からは、「お客様とのやり取りの履歴がバラバラに散らばっていて、管理に苦労している」という課題が多く挙がり、「カイクラ」を導入することでその課題が解決できるイメージを持たせたとの前向きな反応が寄せられました。





開催期間中、たくさんの方に「カイクラ」を体験いただきました。ブースにお立ち寄りいただいた皆さまには、厚く御礼申し上げます。「IAAE 2025」を通じていただいた皆様からのご意見を活かし、今後も自動車業界の顧客対応課題を解決する「カイクラ」の機能強化を進めてまいります。

引き続き、シンカは自動車業界のDXを支援し、「選ばれる店舗」づくりに貢献してまいります。

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、2,800社、5,600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 : 383百万円
従業員数 : 64名（2024年12月31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