

2025年5月8日

株式会社シンカ

## ホンダモビリティ南関東がシンカの「カイクラ携帯通録サービス」を導入 ～ 記録されない通話をゼロに。顧客満足を支える携帯電話の新活用法～

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、株式会社ホンダモビリティ南関東（本社：東京都世田谷区、代表取締役 高橋 宗一郎、以下「ホンダモビリティ南関東」）が、「カイクラ」のオプションサービス「カイクラ携帯通録サービス」を新たに導入したことをお知らせいたします。

今回の導入は、これまで同社で使用されていた固定電話と連携する CTI システムによる録音・顧客管理に加え、近年増加している携帯電話での通話についても録音が可能となり、顧客満足度（CS）の更なる向上と営業現場における顧客対応の更なる向上を目指します。

### 導入と背景

顧客満足度（CS）の向上には、あらゆる場面におけるコミュニケーションの可視化と品質改善が欠かせません。そのためには、営業担当者が個別に対応する携帯電話での通話内容を記録・確認できる体制を整えることが、顧客対応の品質や信頼性を高める上で重要と考えられています。

ホンダモビリティ南関東では、これまでも「カイクラ」を活用し、固定電話におけるお客様との通話内容の録音や顧客情報の管理を行い、顧客満足度（CS）の向上を図ってきました。しかし近年、営業担当者とお客様の個別のコミュニケーションの多くが携帯電話による対応にシフトしており、携帯電話での通話内容を記録・録音できないことが課題となっていました。

ホンダモビリティ南関東は、このような背景と、お客様とのすべての会話を資産とし、顧客満足度（CS）向上の基盤づくりをさらに強化する狙いから、携帯電話での通話も録音・一元管理が可能となる「カイクラ携帯通録サービス」の導入を決定されました。

さらに、自動車保険等の募集業務も行っているホンダモビリティ南関東では、保険関連業務においても適切な対応と法令遵守を重視していることから、保険の募集を行う場合は対面でのご案内を原則し、やむを得ない場合に限り、「カイクラ」によって通話内容の記録が可能な固定電話での対応を行ってきました。

しかし実際には、お客様から営業担当者の携帯電話へダイレクトに保険関連の連絡が入るケースが多く、CTI対応の固定電話でわざわざ折り返すなどを行っていました。そのため、携帯通話を活用した保険への対応が求められていました。

その解決策として、シンカの「カイクラ携帯通録サービス」を導入することで、携帯電話での通話もすべて録音・保存し、対応精度の向上や説明の明確化を担保する体制を整えることが可能となりました。結果として、顧客満足と業務品質の両立を実現する新たな営業スタイルへのシフトが進められています。

### 導入担当者 三浦 健一 氏のコメント

私たちの営業現場では、携帯電話を使用したお客様対応が増加している中、固定電話だけではすべての通話内容を記録することができませんでした。「カイクラ携帯通録サービス」を導入したことで、携帯電話での通話内容も録音・管理ができるようになり、お客様対応品質の向上に大きく貢献しています。

固定電話に加えて携帯通話の履歴、内容の確認ができるようになったことで、保険対応についてはもちろんですが、お客様との約束事の再確認や電話対応案件の振り返り、などで従来のサービスでは実現できなかったレベルのお客様対応品質の向上が進み、お客様からの信頼も高まっています。



ホンダモビリティ南関東 三浦 健一 氏

さらに言えば、このようなレベルでのお客様対応品質を提供していかなければお客様から選ばれなくなってしまおうと思っています。

今後も「カイクラ携帯通録サービス」を活用し、お客様満足度向上をさらにすすめたいと考えています。

### 今後の展望

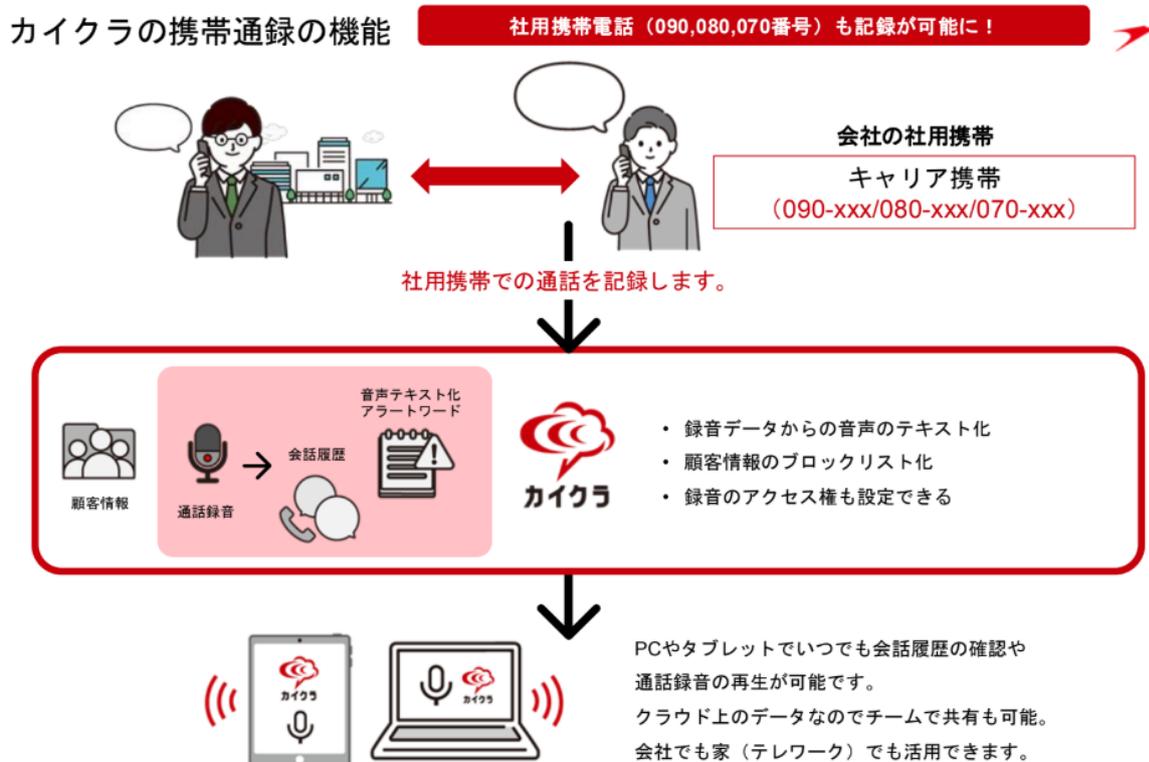
通話録音の重要性が改めて認識される中で、携帯電話による顧客対応が主流となってきている現場では、今後ますます携帯電話を利用する場面での「通話の一元管理」と「コミュニケーション品質の底上げ」へのニーズが高まると予想されます。

そういった状況の中で、ホンダモビリティ南関東における「カイクラ携帯通録サービス」の導入は、固定電話と携帯電話の両面から通話品質を可視化し、顧客満足度（CS）向上を図る先進的な事例となりました。

シンカは、今回の導入事例を契機とし、より多くの企業様に対し「カイクラ携帯通録サービス」をはじめとする「カイクラ」のサービスをご提案させていただくことで、顧客とのコミュニケーションにおける課題解決を支援し、単なるシステム提供にとどまらず、ビジネス価値の最大化に貢献してまいります。

今後も、業種や業態を問わず、音声コミュニケーションの質を高めることで、企業の顧客満足度（CS）向上・従業員満足（ES）向上、そして業務効率化の実現に貢献してまいります。

## 「カイクラ携帯通録サービス」について



「カイクラ携帯通録サービス」は、営業担当者が使用する携帯電話での通話内容を自動で録音・保存し、クラウド上で一元管理できるオプションサービスです。PCやスマートフォンから録音データの再生や共有が可能で、場所を問わず通話内容の確認・活用が行えます。固定電話だけでなく、携帯電話で発着信した内容を後から録音で聞き返すことができるサービスで、携帯電話での通話履歴、通話内容もカイクラの管理画面で一元管理することが可能です。

携帯電話での顧客対応が増加する中、従来の固定電話に依存した録音体制だけでは、すべての顧客接点をカバーできないという課題が浮き彫りになっています。「カイクラ携帯通録サービス」は、こうした「対応漏れ」や「対応品質の不均一化」を防ぎ、すべての会話を「資産」として活用できる環境を提供します。

録音された通話は、トラブルの回避・クレーム対応の迅速化・応対品質の改善など、CS 向上はもちろん、スタッフの意識変化や業務の透明性確保にも寄与します。さらに、近年注目されているカスタマーハラメント（カスハラ）対策としても有効な手段となり得るなど、音声データの活用価値はますます高まっています。

## カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/Web 会議/SMS/LINE/LINE WORKS 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/>

自動車業界の総合情報プラットフォーム「Car Connect」：<https://carconnect.jp/>

### 【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：阿部