

[クラウド Watch](#) [サービス・ソフト](#) [サービス](#) [業務関連](#)

ニュース

豊富な機能を低価格で、クラウド型コールセンターサービス「Cloco」

石井 一志 2016年8月19日 14:33

ツイート [リスト](#) [いいね! 4](#) [シェア](#) [1](#) [7](#)

アジールクラウド株式会社は、クラウド型コールセンターサービス「Cloco（クロコ）」を8月19日より提供開始すると発表した。

「Cloco」は、PBXやコールセンターシステムなどのハードウェアを用意しなくとも、インターネットに接続されたPCさえあればコールセンター機能を利用できる、クラウド型のコールセンターサービス。インバウンドのコールセンターに必要なとされる機能を包括的に提供できるという。

具体的には、オペレータのレベルに応じて着信順や着信回数を振り分ける着信呼自動分配（ACD）、相手の要望に合わせて、ガイダンスから対象のオペレータに接続する自動音声応答（IVR）、全通話録音、プレゼンス表示、顧客管理（CRM）など、さまざまな機能を備えている。

また管理者向けには、現在のオペレータの状況確認や、過去の履歴をデータで確認・抽出が可能な「リアルタイム・ヒストリカルレポート」機能も備えた。さらに、英語圏でのニーズに対応するため、日本語だけでなく、英語にも対応。クラウドサービスであるため、席数の増減が簡単にでき、解約手数料がかからない点も特徴としている。

システム利用料（税別）は、10チャンネルの場合で月額費用が5万円から、初期費用が5万円から。また、チャンネル料金（税別）は、1チャンネルあたり月額費用が1800円、初期費用が1800円となっている。

なお、アウトバウンド向けの追加機能、およびAI機能は2016年内にサービス提供を開始する計画とのことだ。