

2023年6月28日

各位

会社名 ブロードマインド株式会社
代表者名 代表取締役社長 伊藤 清
 (コード番号：7343 東証グロース)
問合せ先 取締役 鶴沢 敬太
 (TEL 03-6687-1318)

【特許出願中】令和のテレアポ「繋がらない・コストがかかる」問題を 解消するコールセンターシステム、『ブロードコネクト』の提供決定

「金融の力を解き放つ」をパーパスに掲げ、保険・証券・住宅ローンと複数の金融商品を横断して1社で取り扱い、人々のライフプラン実現をサポートするブロードマインド株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：伊藤清、証券コード：7343、以下「当社」）は、テレアポに特化したコールセンター向けシステム「broad connect（ブロードコネクト）※1」を独自開発し、様々な業界のコールセンターを対象に販売することを決定いたしました。なお、販売開始は本年8月頃を予定しております。



※1：「broad connect」はブロードマインドの登録商標です。

■broad connect（以下、本サービス）の特徴

①IP電話と携帯電話のハイブリッドCTI※2で、通電率UP &通話コスト削減

CTIとスマートフォンが連動し、従来のIP電話（フリーダイヤル等）による発信とパソコン上からス

スマートフォンを経由した携帯電話による発信とをシームレスに切り替え可能です。

- ・ 昨今の電話離れにより「0120」や「0800」発信だとなかなか繋がらない、という IP 電話単独運用での課題であった通電率の向上が期待できます。
- ・ 携帯電話のかけ放題プランを利用することができ、通話料の削減に繋がります。

なお、CTI とスマートフォンの連動機能は、Comdesk（コムデスク）を提供する株式会社 Widsley（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：高橋弘考）が保有する特許技術を利用しております。

※2：CTI とは・・・Computer Telephony Integration の略。電話とコンピューターを統合させたシステムのこと。

②【業界初^{※3}】 時間生産性を CTI 上で算出し、SV（スーパーバイザー）の管理コストを削減

CTI 上でコール担当者の勤務時間を入力・管理し、従来のレポート機能と組み合わせることで時間生産性の自動算出を行える機能を実装しました。

現在多くの CTI では、コール数や通話率、アポイント率等を集計するレポート機能こそ実装しているものの、コール担当者の稼働時間を入力・管理する機能がなく、1 時間あたりのアポイント獲得数を示す「時間生産性」を算出するまでは出来ないケースが多いです。その場合 CTI から出力したレポートとコール担当者の稼働時間を管理する Excel ファイル等と併合する等、タイムリーな時間生産性の把握に管理上のコストがかかっていましたが、その手間を大幅に削減することが可能です。

また、本サービス導入企業様に対して単なる提供とお問い合わせ対応だけでなく、業務立ち上げ～環境構築～使い方説明～アフターフォローまで、各業界のテレアポを熟知した専門チームによる万全なサポート体制を整えております。

※3：当社調べ（2023 年 6 月時点）

■開発背景

当社では国内大手クレジットカード会社やフィンテック企業など数十社と業務提携をし、お客様をご紹介いただく形で安定的に集客する仕組みを構築していますが、同時に自社でもコールセンターを完備し、専任のオペレーターが提携先会員様へ電話にてサービスのご案内・アポイントの獲得を行っています。一方で昨今の電話離れもあり、（特に固定番号やフリーダイヤルにおける）通電率の低下や、事業拡大に伴う通話コスト増なども見過ごせない課題でした。また、各社ごとに報告する際に呼称や集計の定義が異なり、既存の CTI システムでは集計に手間がかかる状態であったこともあり、CTI の内製化を進めることとなりました。

CTI 内製化はコールセンター業界を熟知した当社の現役 SV 陣が開発を推進し、業務にフィットした機能要件のカスタマイズや使いやすさを重視した UI/UX デザインを行い、自社コールセンターのオペレーション改善に成功しました。

このように多様な提携先とのコールセンター業務の中で培ってきた CTI 等の知見を活かすことで、業種問わず同様の悩みを抱えるコールセンター・テレフォンアポインターの方々の課題解決に繋がればと思い、この度「broad connect」として提供する運びとなりました。

■今後の展望

「broad connect」については更なる機能拡充を予定しており、今後もコールセンター業務の課題を解決するため、音声認識及び文章要約・オムニチャネル化・各種 CRM との連携機能等といったコールセンター業界におけるトレンドを積極的に開発要件に取り入れ、PoC や本開発を推進してまいります。

「broad connect」は、「ブロードトーク」や「マネパス」と同様、フィナンシャルパートナー事業を通じて蓄積された当社のノウハウを結実させたデジタルプロダクトの1つとなりますが、拡販を推進するとともに、カスタマーサクセスにも取り組んでまいります。

<ブロードマインド株式会社について>

保険・証券・住宅ローンと複数の金融商品を横断して1社で取り扱うブロードマインドは、「金融の力を解き放つ」をパーパスに掲げ、人々のライフプラン実現をサポートする金融サービス開発カンパニーです。ワンストップ金融コンサルティング『マネプロ』や、ファイナンシャル・ウェルビーイング（経済的な幸せ）の実現をサポートする金融教育プログラム『ブロっこり』など、これまでの金融業界の既成概念に囚われないサービスを開発・提供しています。

これからもフィナンシャルパートナーとして“誰のための金融か”を問い続け、「あるべき姿の金融」を社会に実装することを目指してまいります。

□会社名 : ブロードマインド株式会社 (<https://www.b-minded.com/>)

□代表者 : 代表取締役社長 伊藤 清

□本社所在地 : 〒150-0022 東京都渋谷区恵比寿南1-5-5 JR 恵比寿ビル7F

□設立 : 2002年1月

□資本金 : 5億8,506万円(2023年3月末時点)

□上場取引所 : 東京証券取引所グロス市場(証券コード:7343)

□主なサービス:

・ワンストップ金融コンサルティング「マネプロ」<https://www.moneypro.jp/>

・サブスク型 資産運用・管理アドバイスサービス「顧問 FP サービス」<https://www.b-minded.com/financial-advice/>

・ライフプラン シミュレーター「マネパス」<https://www.moneypass.jp/>

・BtoC 特化 オンライン商談システム「ブロードトーク」<https://www.b-minded.com/broadtalk/>

・ファイナンシャル・ウェルビーイング・プログラム「ブロっこり」<https://www.biz-broccoli.jp/>