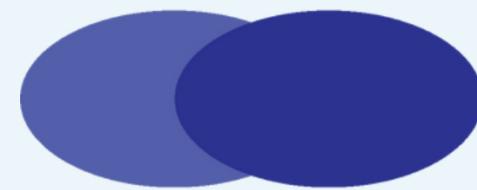


BlueBeanのご紹介

クラウドで実現するオールインワンのコールセンターシステム



BlueBean

Powered by Softsu

- 1 BlueBeanとは**
- 2 BlueBeanで実現できること ー機能ー**
- 3 BlueBeanで実現できること ーその他ー**
- 4 サポート体制**
- 5 ご利用料金**
- 6 導入事例**
- 7 ご導入の流れ**
- 8 お問い合わせ**
- 9 株式会社ソフツァーについて**

BlueBeanとは

オールインワンのクラウド型コールセンターシステム「BlueBean」

コールセンター運営に必要な、PBX・CTI・CRMが標準搭載！

最短3営業日で導入が可能なので、素早くコールセンターを開設できます。

インバウンドにもアウトバウンドにも対応しており、複数のコール業務をBlueBeanで1つにまとめられます。



導入社数
300+

利用継続率※
96%

ライセンス数
10,000+

月間のコール件数※
15,000,000+

※利用継続率：2020年7月現在継続3ヶ月以上の利用率 ※月間のコール件数：2020年7月現在実績



オールインワンシステム

PBX・CTI・CRMが標準搭載

システムを1つずつ用意する必要が無いので、スピーディにコールセンターの立ち上げができます。

他社システムとの連携もできるので、現在ご利用いただいているシステムそのままでもBlueBeanの導入も可能です。

インもアウトも

インバウンド機能のIVRやアウトバウンド機能のプレディクティブ発信など、豊富な機能を標準搭載。

カスタマイズ性が高いので、自社にあったコールセンターを構築できます。



契約体系

契約期間の縛りなし

スポット案件やサブシステムとしてもご利用いただけます。

スピーディな導入

最短3営業日で導入が可能です。

日割り請求

契約・変更・解約いつでも日割り請求なので、余計な費用は発生しません。

ライセンス契約

オペレーター毎ではない、柔軟な料金設定で無駄なコストをカットします。



フリーキャリア

利用中の電話番号をそのまま利用

現在ご利用中の番号そのままでも、BlueBeanをご利用いただけます。

通話料金を抑えられる

お客様の用途に合った回線業者を選択、ご使用ください。

複数の電話番号の利用が可能

回線業者が複数あっても、全てBlueBeanに設定できます。

複数企業と取引のあるBPOコールセンターでは、利便性の高い機能です。

他社コールセンターシステムと主要機能の比較

○は対応済み、△はオプション対応、－は無回答または未対応（情報は2024年1月現在）

製品名	対応チャンネル	機能									対象規模	参考価格
		PBX	CTI	ACD	アウトバウンド	録音	IVR	管理コンソール	レポート	CRM		
 BlueBean Powered by Softsu	電話 SMS	○	○	○	○	○	○	○	○	○	同時接続数 5~130	初期：5,000円契約×ライセンス数 月額：5,000円/ライセンス
CT-e1/SaaS	電話	○	○	○	○	○	○	○	○	△	数席~ 1000席	チャンネル数シート数に応じたライセンス： 各5,000円
BIZTEL コールセンター	電話	○	○	○	○	○	○	○	○	－	－	初期：50,000円~ 月額：15,000円~
Amazon Connect	電話、チャット、タスク、音声・ビデオ通話	－	○	○	○	○	○	○	○	△	~数万席	通話時間に応じた従量課金

月刊コールセンタージャパン編集部/『月間コールセンタージャパン2024年3月号』/株式会社リックテレコム/東京/2024.2.20/P76-80より

BlueBeanで実現できること

—機能—

コールセンター業務に役立つ機能をご紹介します。

インバウンド業務



顧客発信時



オペレーター着信



オペレーター発信



待ち呼対策

アウトバウンド業務



クリック発信



プレディクティブ発信



折返し着信



Fast Call

インアウト共通



通話中



オペレーター後処理



管理者業務

インバウンド業務

インバウンド業務



顧客発信時



オペレーター着信



オペレーター発信



待ち呼対策

アウトバウンド業務



クリック発信



プレディクティブ発信



折返し着信



Fast Call

インアウト共通



通話中



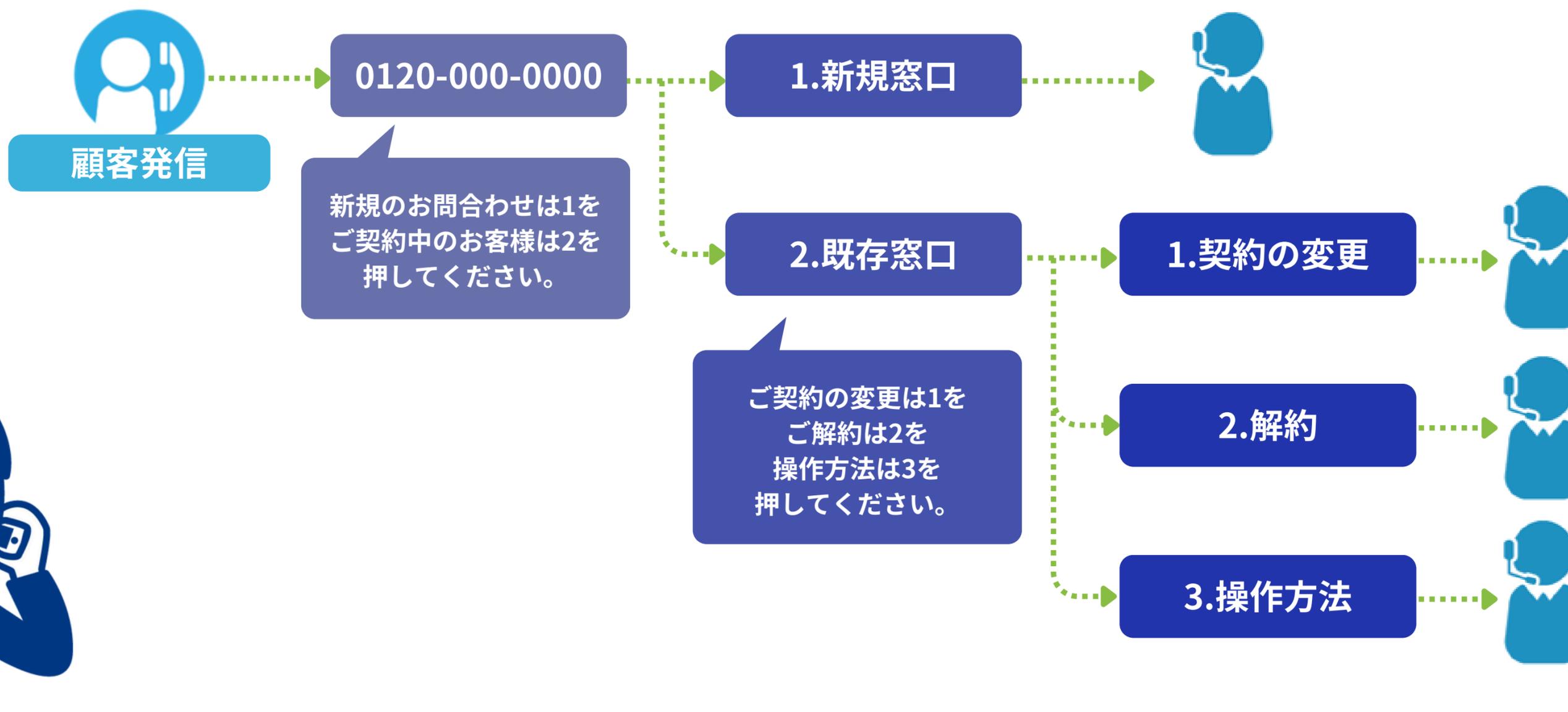
オペレーター後処理



管理者業務

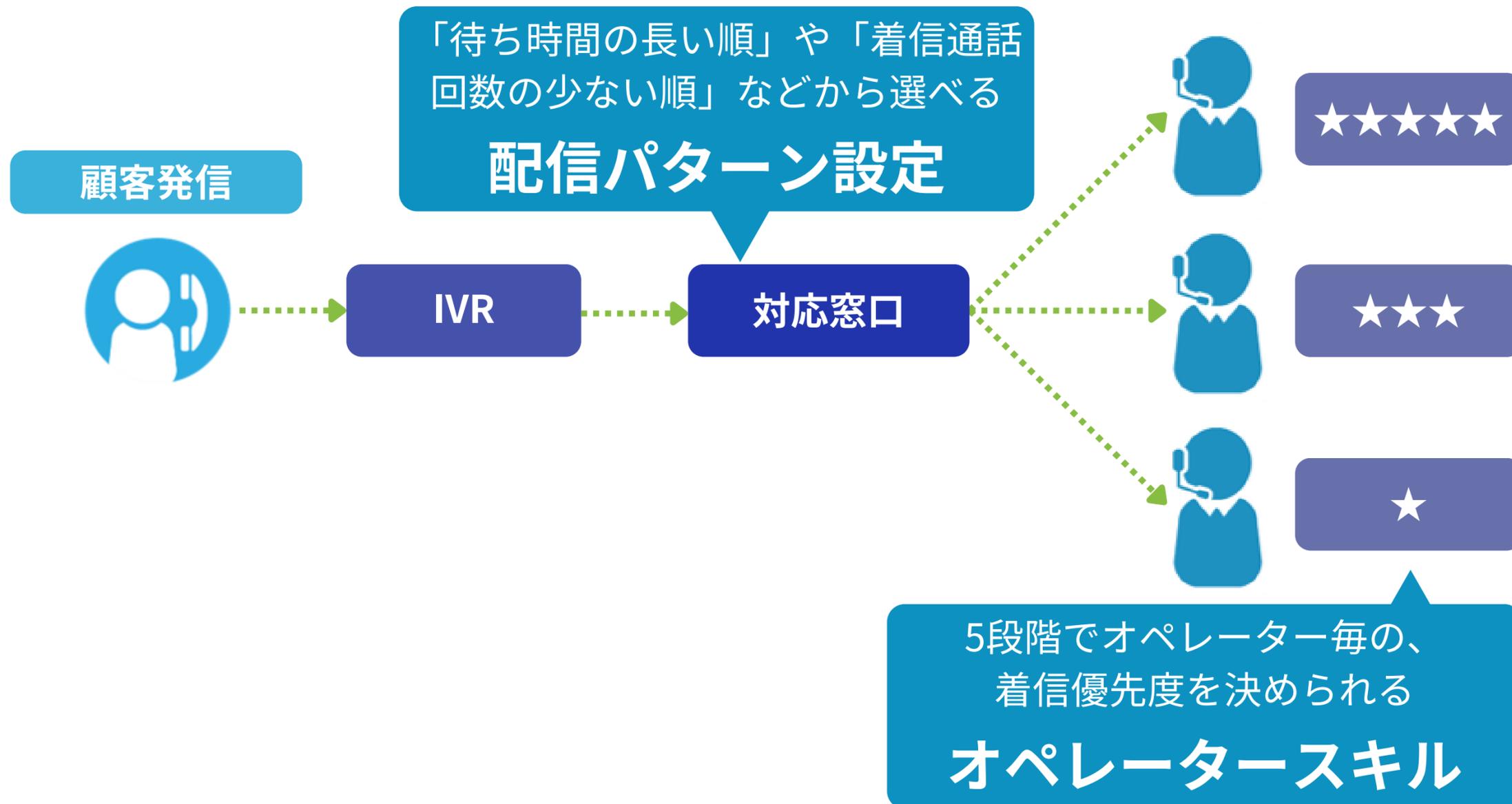
最適なオペレーターに接続

ダイヤルプッシュ（IVR）でお客様のお問い合わせを分類し、最適なオペレーターへ接続します。



優先的に着信させるオペレーターを2つの設定で細かく調整

メール対応をメインで行っているオペレーターの着信優先度を下げるなどの対応が可能です。



効率よくお客様対応が開始できる

着信時にお客様の情報を確認、折り返しに出なかったお客様の再入電を優先的に行えます。



どの窓口・どのお客様からの
電話かわかる
着信ポップアップ



優先度の高いお客様を
オペレーターが選択して応答
待ち呼ピックアップ

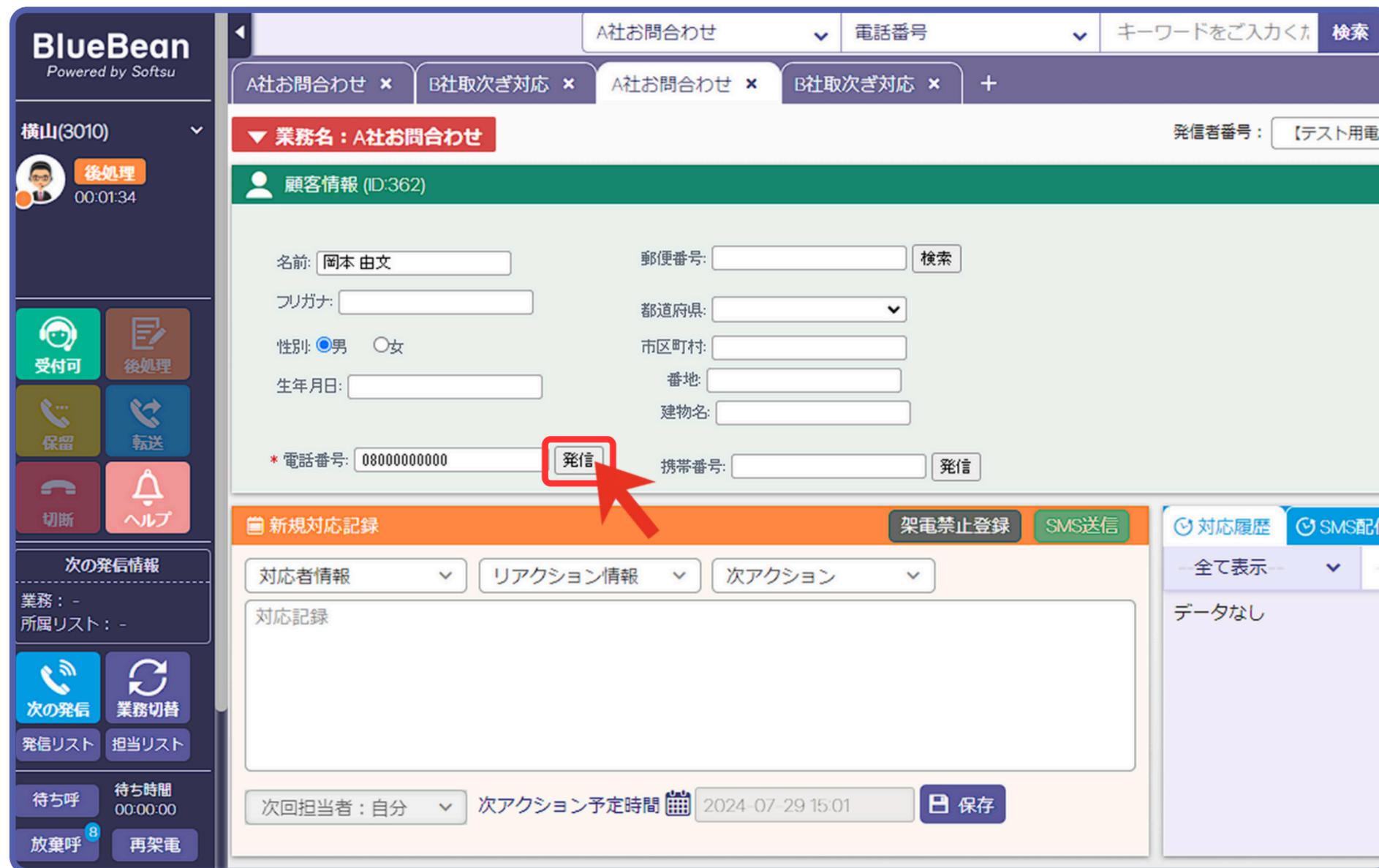
待ち呼情報

業務名	外線番号	待ち呼数	ACD番号	ACD名称	待ち時間	着信電話番号	顧客名	操作
A社契約	05011111111	2	8001	A社インバウンド	00:01:53	08011111111	渡辺 愛	応答
					00:00:52	09055555555	堀 雄介	応答
B社問合せ	05022222222	2	8002	B社インバウンド	00:01:34	08033333333	佐藤 真利子	応答
					00:01:02	05022222222	-	応答
C社取次ぎ	05033333333	1	8003	C社インバウンド	00:00:48	03444444444	小池 尚志	応答

折り返し対応もスピーディに

顧客とのやり取りを確認して、そのままワンクリックで発信できます。

手打ちさせないから
間違い電話にならない
クリック発信



The screenshot displays the BlueBean operator interface. At the top, there are search filters for 'A社お問合わせ' and '電話番号'. Below this, a breadcrumb trail shows 'A社お問合わせ' and 'B社取次ぎ対応'. The main content area is titled '業務名: A社お問合わせ' and shows customer information for ID:362. The customer's name is '岡本 由文'. There are input fields for postal code, prefecture, city, and phone number. A red box highlights the '発信' (Send) button next to the phone number field. Below the form, there are tabs for '新規対応記録', '架電禁止登録', and 'SMS送信'. The '新規対応記録' tab is active, showing a table with columns for '対応者情報', 'リアクション情報', and '次アクション'. At the bottom, there are fields for '次回担当者' (Next handler) and '次アクション予定時間' (Next action scheduled time), with a '保存' (Save) button.

BlueBean×ミライAIでの待ち呼対応

BlueBeanとミライAIを組み合わせると、BlueBeanで発生した待ち呼をミライAIで対応することができます。

具体的な対応方法

よくある質問での回答 問合せURLをSMS送信

よくある質問を
回答いたします。
回答出来ない場合は、
問合せフォームのURLを
SMSで送信いたします。



折り返し対応

折り返しご連絡を
いたしますので、
折り返し先を
教えてください。



そのまま待っていただく

オペレーターが空き次第
お繋げ致しますので
もう少々お待ちください。



アウトバウンド業務

インバウンド業務



顧客発信時



オペレーター着信



オペレーター発信



待ち呼対策

アウトバウンド業務



クリック発信



プレディクティブ発信



折返し着信



Fast Call

インアウト共通



通話中



オペレーター後処理



管理者業務

お客様の情報を確認して発信

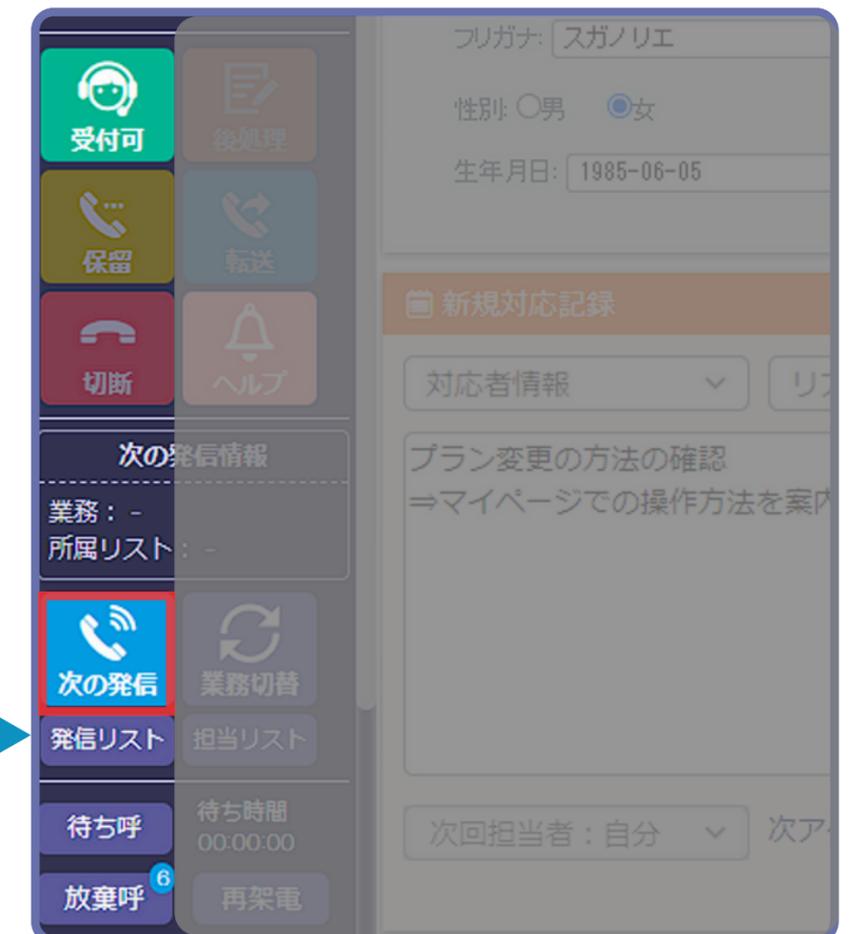
約束のお電話は時間になったらポップアップで通知、リストの顧客はワンクリックで顧客情報を読み込みます。



お客様との電話の約束を
ポップアップでお知らせ
再架電通知

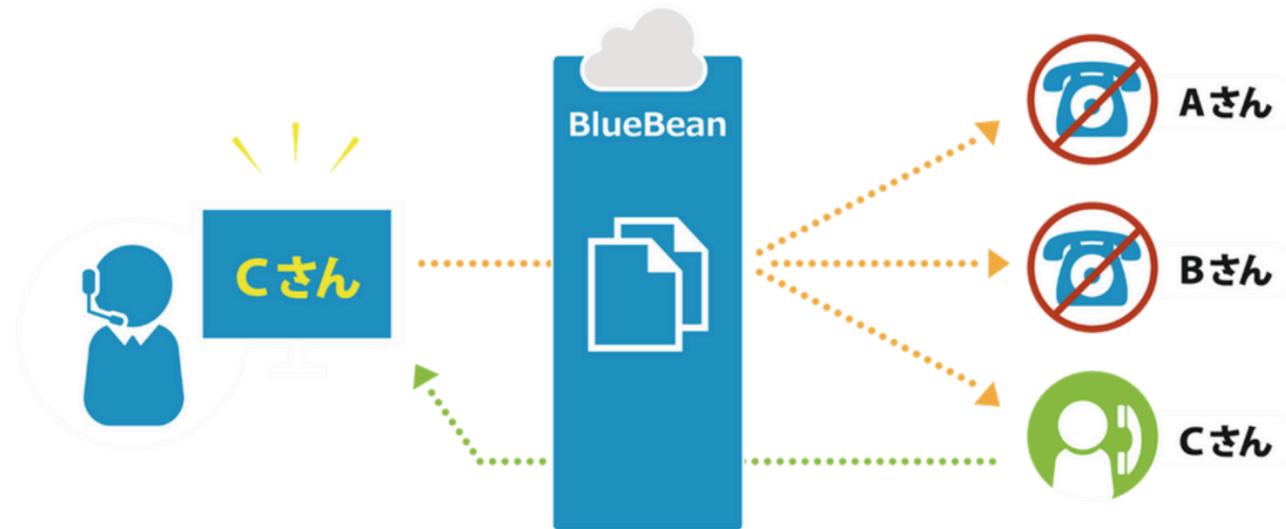


リストの顧客情報を
CRMにワンクリック表示
顧客リスト読込



顧客リストに合わせて自動発信の倍率変更が可能

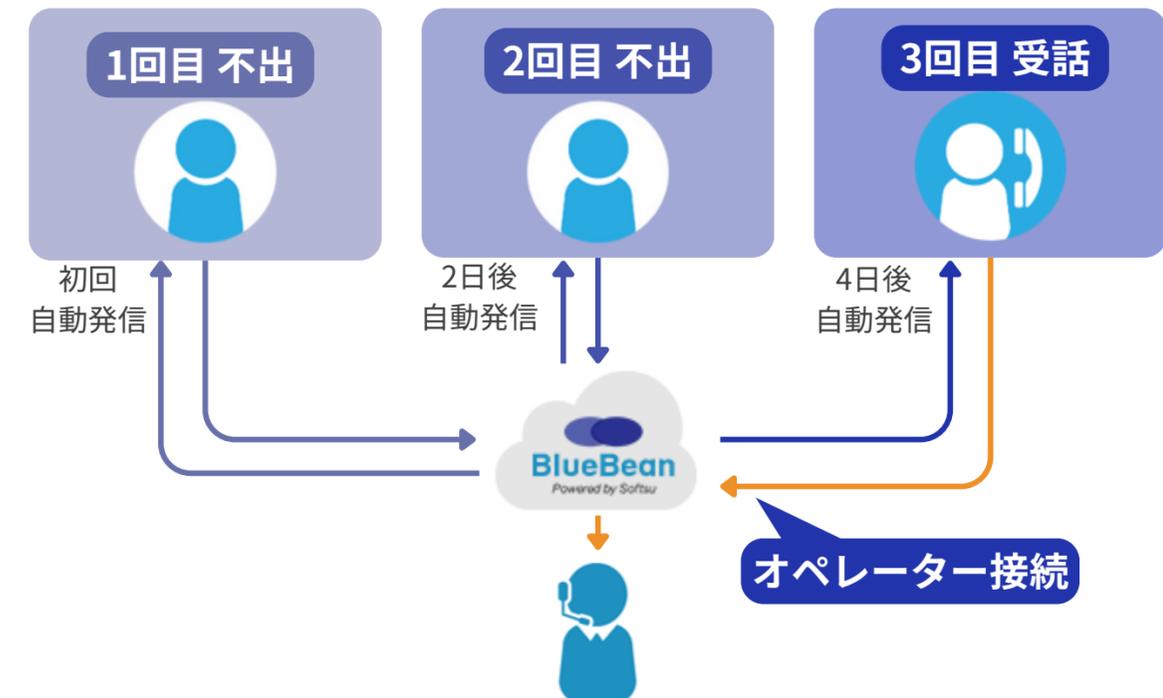
繋がりがやすいリストも繋がりにくいリストも効率的に発信できます。



発信倍率やリトライ条件を
細かく設定
プレディクティブ発信

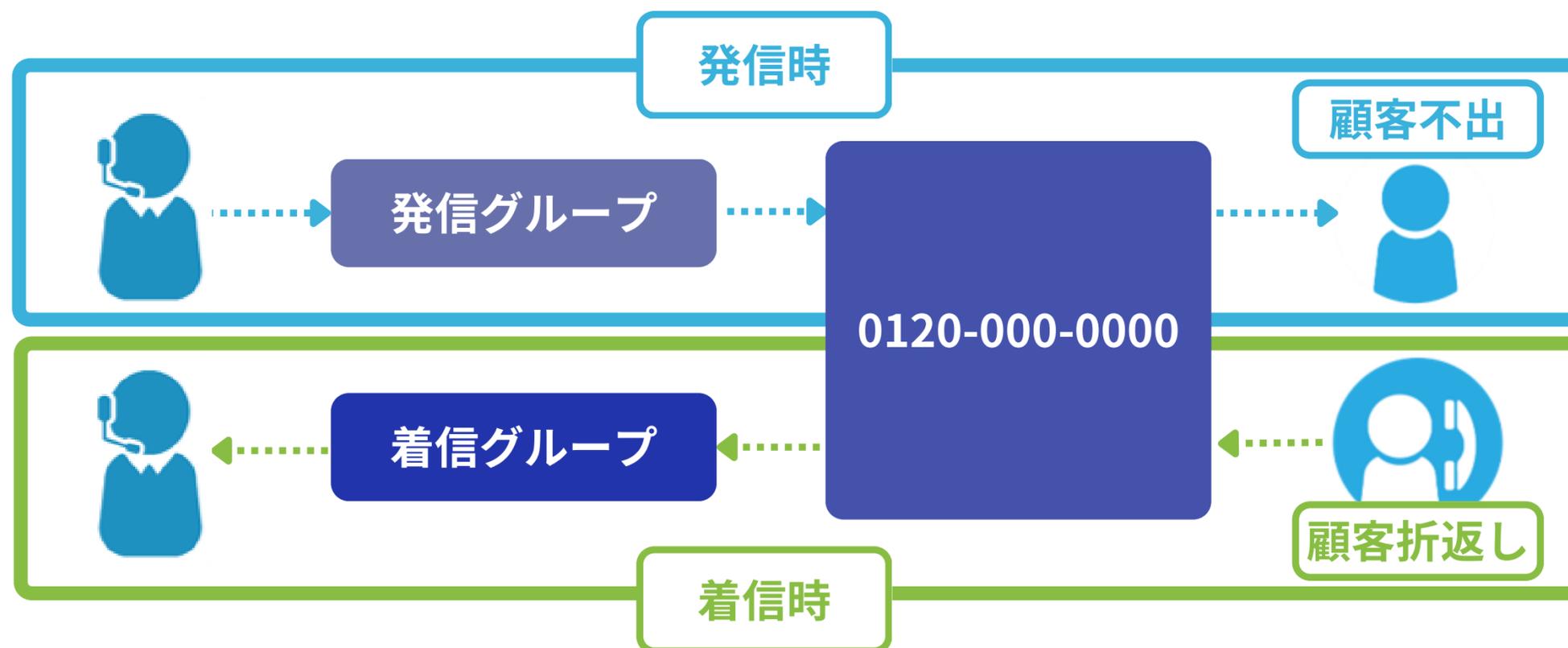


繋がらなかったお客様は
設定した上限回数まで自動で発信
自動再架電



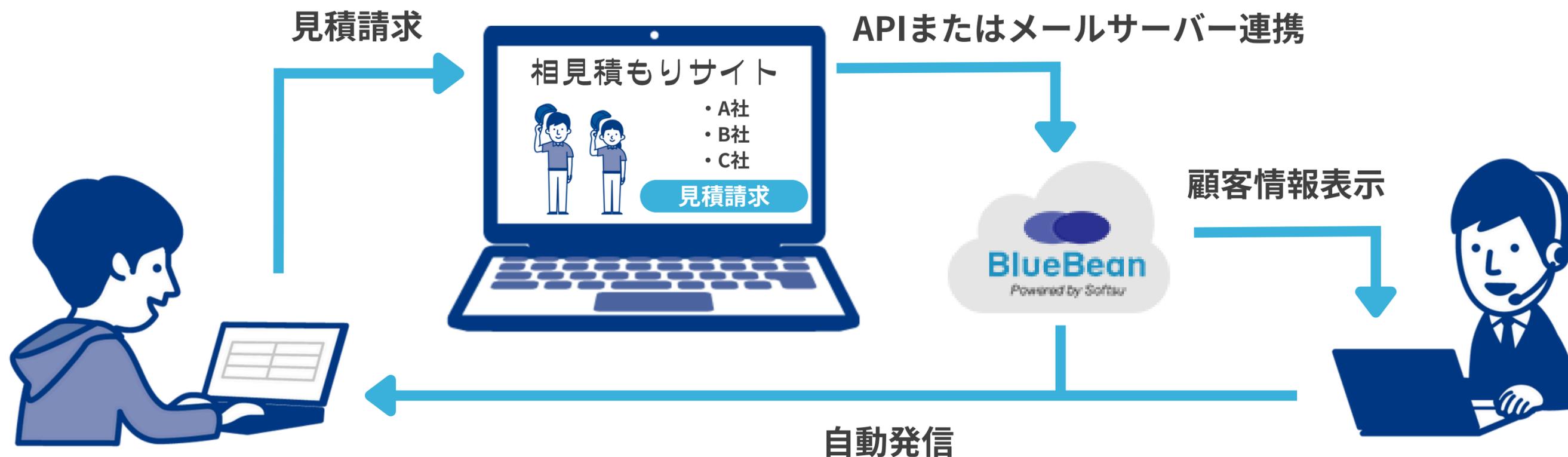
指定したオペレーターが折り返し着信を対応

トークスクリプトには無い質問が多くなりがちな着信の対応は、ベテランオペレーターを指定して対応できます。



ホットリードにどこよりも早くコンタクトする

相見積もりサイトや比較サイトなどで登録をしたお客様へ、いち早く電話でコンタクトをとります。



インアウト共通

インバウンド業務



顧客発信時



オペレーター着信



オペレーター発信



待ち呼対策

アウトバウンド業務



クリック発信



プレディクティブ発信



折返し着信



Fast Call

インアウト共通



通話中



オペレーター後処理



管理者業務

オペレーターの安心を担保

オペレーターをサポートする機能が多数あります。

座席一覧

オペレーター画面より、他のオペレーターの状況を確認することができます。

内線転送

座席一覧より、転送したいオペレーターのステータスを確認し、電話を転送できます。

モニタリング ささやき

通話中のオペレーターに対して管理者が、モニタリングやオペレーターにしか聞こえない「ささやき」ができます。

ヘルプボタン

オペレーター画面のヘルプボタンを押すと、管理者に通知することができます。

全通話録音

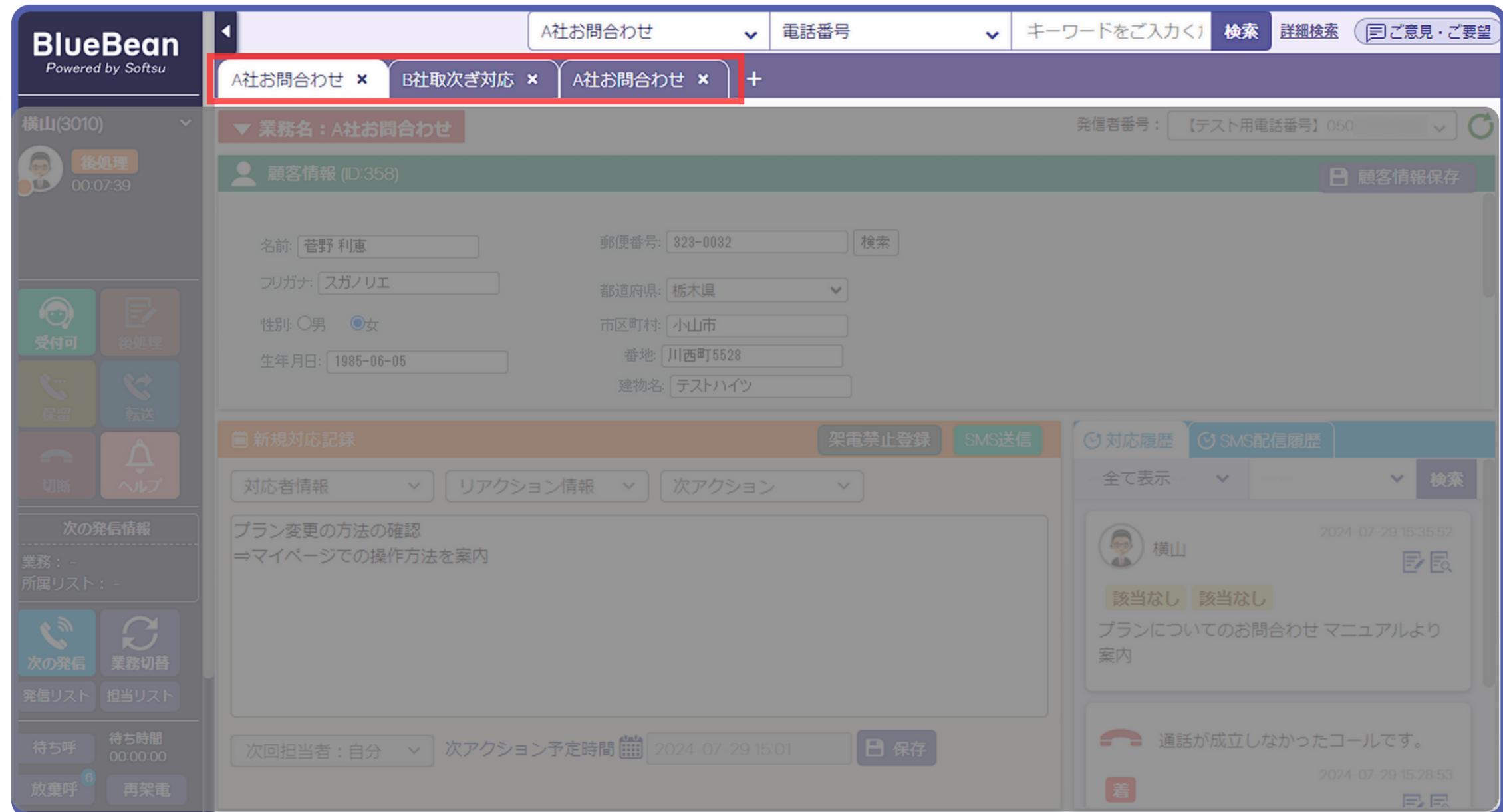
着信、発信、内線、外線問わず全ての通話を録音します。録音ファイルデータのストリーミング再生・一括DLにも対応しています。



混みあっている時は電話を優先

後からまとめて顧客履歴の登録ができます。

タブで顧客を管理するから、
登録する顧客も間違えない
顧客情報タブ管理



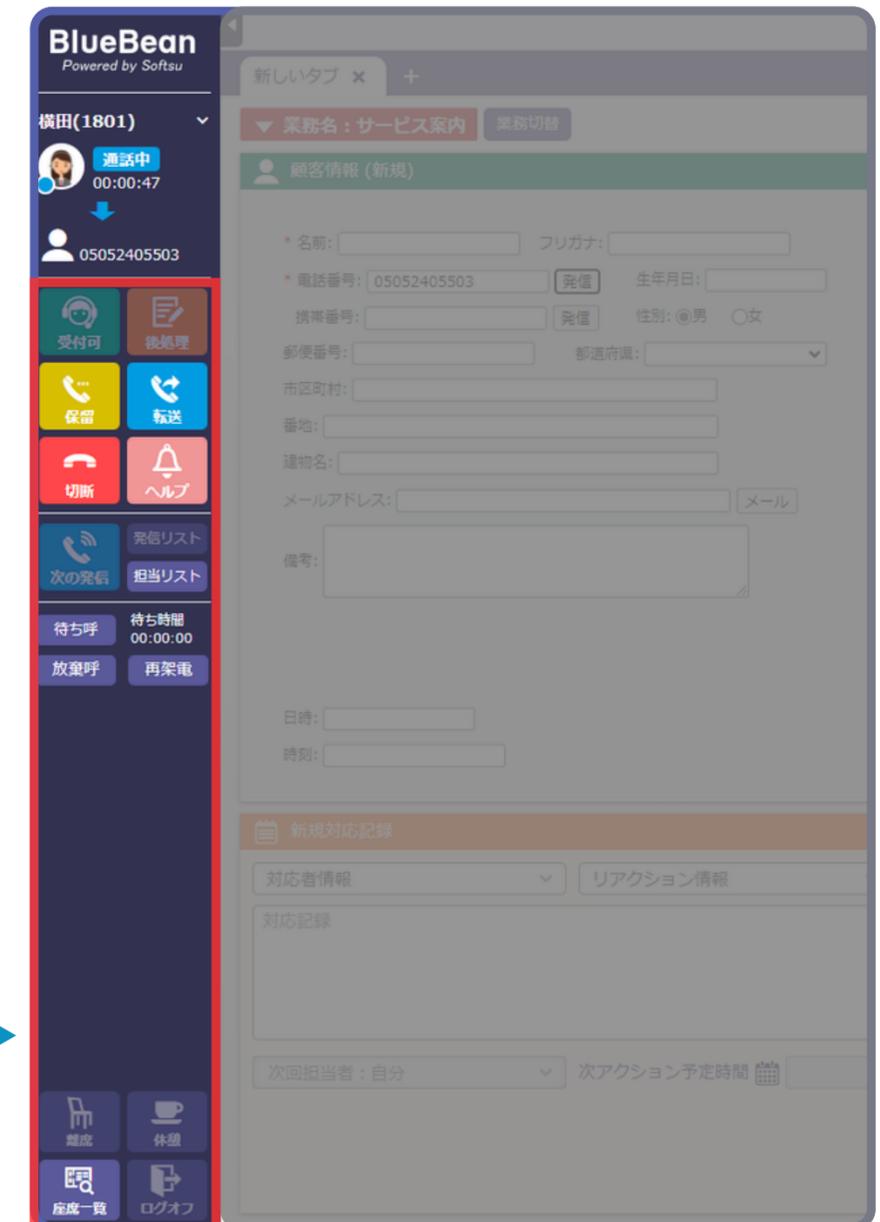
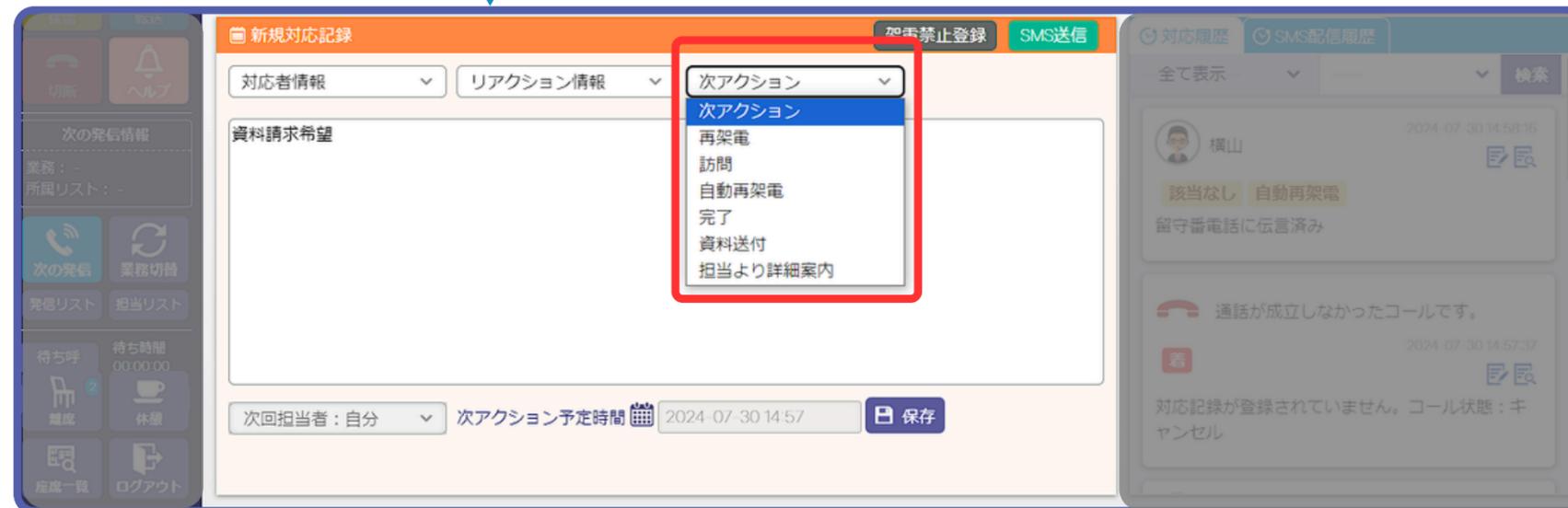
The screenshot displays the BlueBean interface for customer management. At the top, there are search filters for 'A社お問合わせ' and '電話番号'. Below this, a row of browser tabs is visible, with 'A社お問合わせ' selected and highlighted by a red box. The main content area shows customer information for '菅野 利恵' (ID: 358), including name, postal code, address, and gender. Below this is a '新規対応記録' (New Response Record) section with a message: 'プラン変更の方法の確認 ⇒マイページでの操作方法を案内'. The right sidebar shows a chat history for '横山' with a message: 'プランについてのお問合わせ マニュアルより案内'. The bottom of the interface shows a '次回担当者' (Next Handler) dropdown set to '自分' and a '次アクション予定時間' (Next Action Scheduled Time) of '2024-07-29 15:01'.



後処理時間の効率化

効率化が求められる、オペレーターの後処理時間短縮の支援をします。

履歴は最低限でOK
後続対応はプルダウンで選択
リアクションプルダウン選択



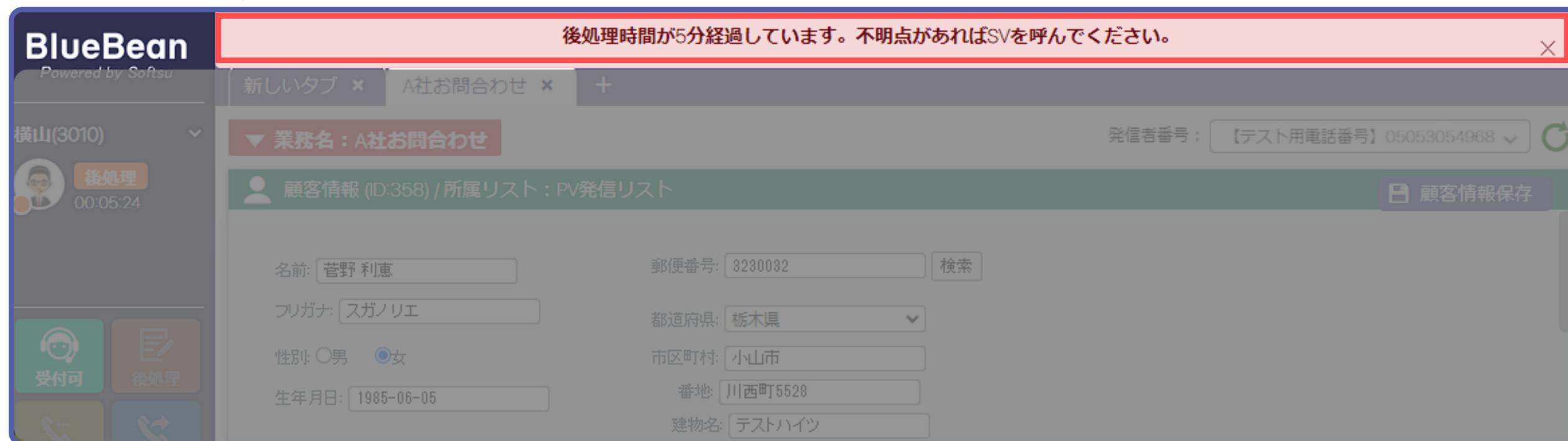
素早く次の作業へ
対応がうつれる
ワンクリックステータス変更

後処理中もオペレーターをフォロー

オペレーターに後処理時間が長い事を気づかせます。

一定時間が経過すると、
ポップアップでお知らせ

後処理通知



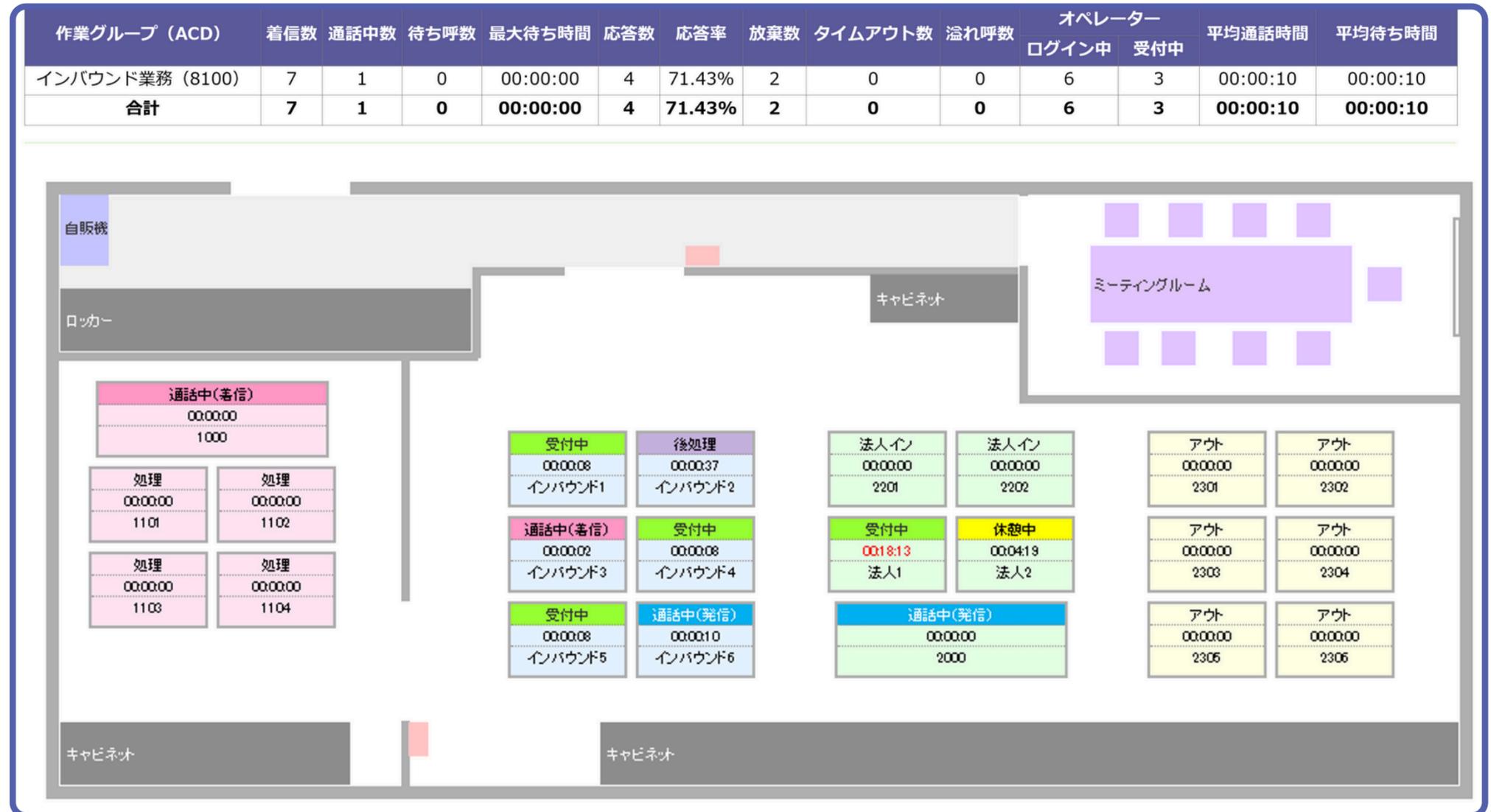
The screenshot shows the BlueBean operator interface. At the top, a red notification bar reads: "後処理時間が5分経過しています。不明点があればSVを呼んでください。" (Post-processing time has exceeded 5 minutes. If there are any points of uncertainty, please call an SV). Below this, the interface displays a customer information form for "A社お問合わせ". The form includes fields for name (菅野 利恵), postal code (3230032), prefecture (栃木県), city (小山市), and address (川西町5528). The customer's gender is female and their birth date is 1985-06-05. The interface also shows a "後処理" (Post-processing) button and a "顧客情報保存" (Save customer information) button.

業務中でも瞬時的な判断ができる

リアルタイムでKPIの把握、オペレーターの状態も俯瞰で確認できます。

入電状況やオペレーターの状態を
リアルタイムで確認

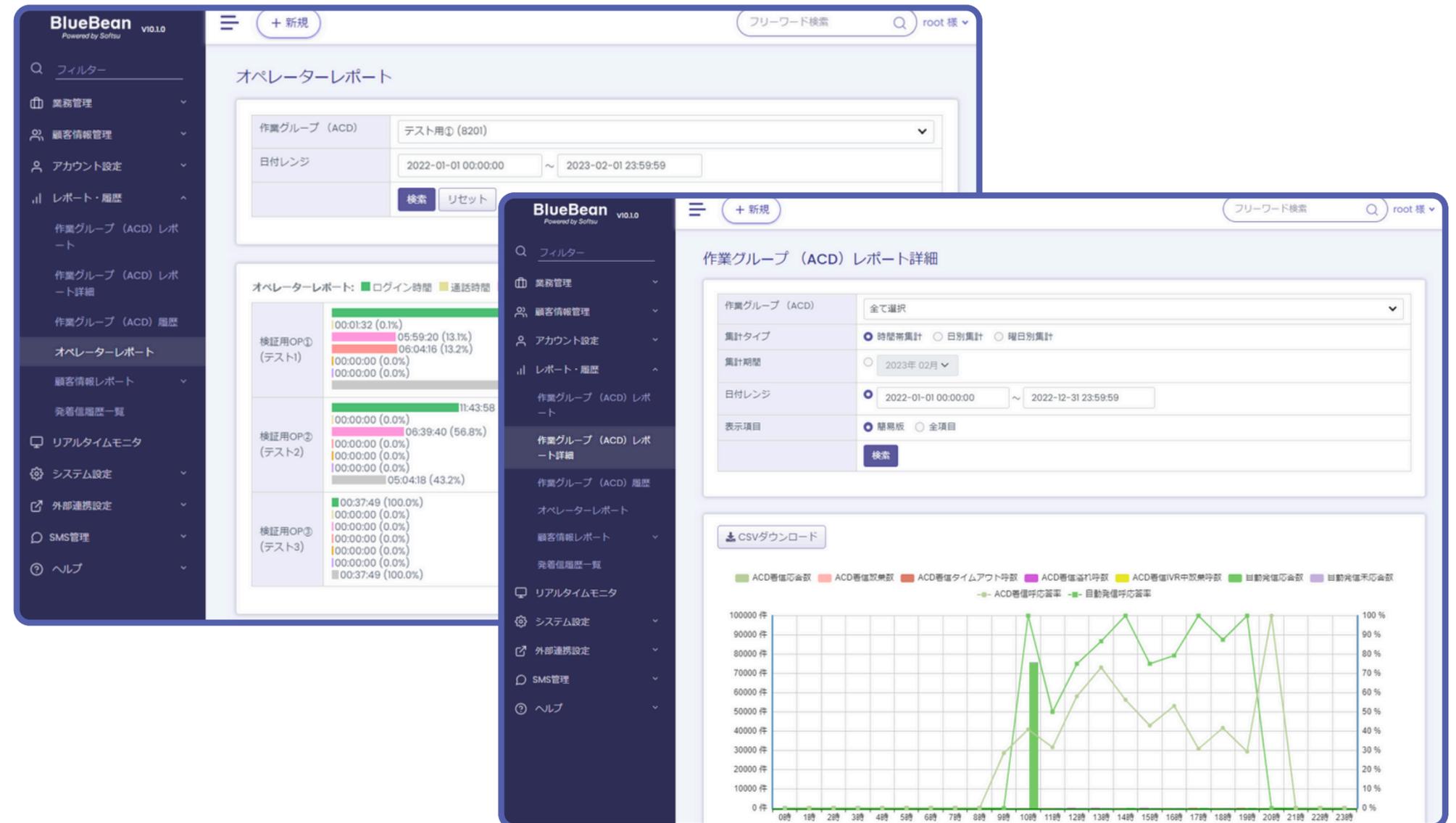
リアルタイムモニタ



忙しい管理者の手を煩わせない

ACDグループ・オペレーター・顧客情報それぞれのレポートを細かく設定して出力できます。

業務終了後の報告も
日付指定で簡単出力
各種レポート機能



BlueBeanで実現できること

—その他—

クラウド型だから、ネットとPCがあればどこでも対応

多拠点でもテレワークでも、BlueBeanで管理できます。

インフラの障害や災害時でも
安定稼働が可能

BCP対策

急な出張や在宅時でも
設定変更が可能

テレワーク対応



電話番号が違う複数窓口もBlueBeanで効率的に対応

複数の電話番号、複数の業務をBlueBean1つに全てまとめられます。

今まで利用していた電話番号を
そのまま利用できる

キャリアフリー

電話番号の違う複数窓口の
運用が可能

複数番号設定

同じ電話番号の窓口でも
顧客情報が混ざらない仕組みを採用

複数業務対応



導入済みの顧客管理システムはそのままで電話業務が効率的に

すでに導入済みでもこれから導入予定でも、他社システムと連携ができます。



着信ポップアップ設定のできる
ソフトフォン

BlueBean Client2

発着信履歴出力・
顧客情報インポート

API無償提供

必要な時に必要なだけご利用いただける契約体系

無駄な費用を発生させない契約体系で、スポット案件にも最適です。

ライセンス契約

同時ログイン数・同時外線接続数でカウントするライセンス契約なので、流動的な座席で業務を行うコールセンターに最適です。

契約期間の縛りなし

契約期間の縛りが無いので、契約期間満了まで待たずに解約ができます。

3営業日で導入

最短3営業日で導入が可能。急な案件にもスピーディに対応できます。

日割り請求

契約時も変更時も解約時も日割り計算が適用。どんな時でも無駄な費用は発生しません。

連携無料

外部システムと連携できる、ソフトフォン及びAPI連携仕様書を無料で提供しています。

サポート体制

安心稼働を実現する様々な対策

わからないことは専任のサポート窓口へ、お電話またはメールでご連絡ください。

専任サポート

専任のサポートチームが、
お電話でもメールでも
サポートします。

障害検知

自動で障害を検知する仕
組みを構築。障害時は、
自動復旧またはこちらか
らご連絡いたします。

ISO/IEC 27001

ISMSの国際規格を
取得しています。



ご利用料金

25,000円/月～ミニマムスタートが可能

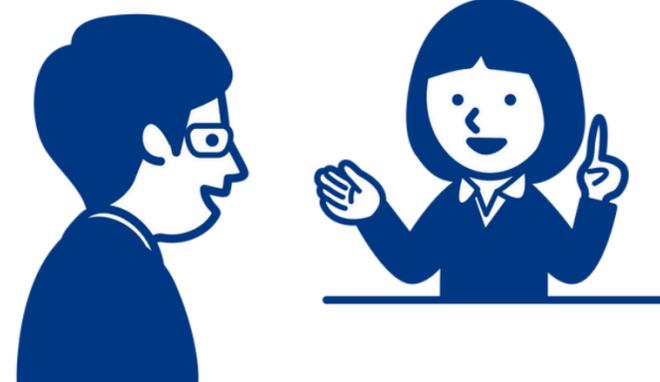
契約時・変更時・解約時いつでも日割り請求なので、無駄なコストがありません。

初期費用

5,000円/ライセンス

月額費用

5,000円/ライセンス



デモやご契約申し込み、
ご契約状況の確認・変更、
請求情報の確認、ご解約は
Web上のマイページ
から可能です！

※ご契約は5ライセンス～となります。

Web上でいつでも
料金シミュレーションができます。



<https://account.bluebean365.jp/simulation/index>

導入事例

株式会社ファーストユニオン様

コールセンターにも求人にもBlueBeanをフル活用



First union.inc

課題

大きなPBXを設置して行う
コールセンター業務からの脱却。

導入

リスティング広告と相見積りで数社を
徹底比較。低コストで必須の機能が
両立するBlueBeanを選択。

効果

コストカットだけではなく、スタッフ
の技術もあがり会社のPRに貢献。

詳細はこちらからご覧いただけます。

マナテックジャパン合同会社 様

強力サポートと使いやすいシステムで、レガシーPBX→クラウド型への移行がスムーズに



課題

使用していたPBXの不調と
コロナ禍でのリモート勤務への切り替え

導入

コストパフォーマンスのよさと
営業担当のフォローが採用の決め手に

効果

標準搭載の機能だけで、コストダウンと
コールクオリティアップ

詳細はこちらからご覧いただけます。

サイバー・ネット・コミュニケーションズ株式会社 様

BlueBean導入で業務効率とスタッフのモチベーションが大幅アップ



課題

顧客数が年々増加して
既存の自社システムが限界に

導入

スタッフの働き方に合った
料金体系が決め手

効果

仕事の結果が見える化したことで
スタッフのやる気とスキルがアップ

詳細はこちらからご覧いただけます。

株式会社SIMPLATT 様

必要な機能を兼ね備えた上で、勤務体制に合った料金体系



課題

短期での納品と必須条件が複数ある状況の中での選択

導入

必要条件を満たしたシステムと担当のこまやかな対応が決め手

効果

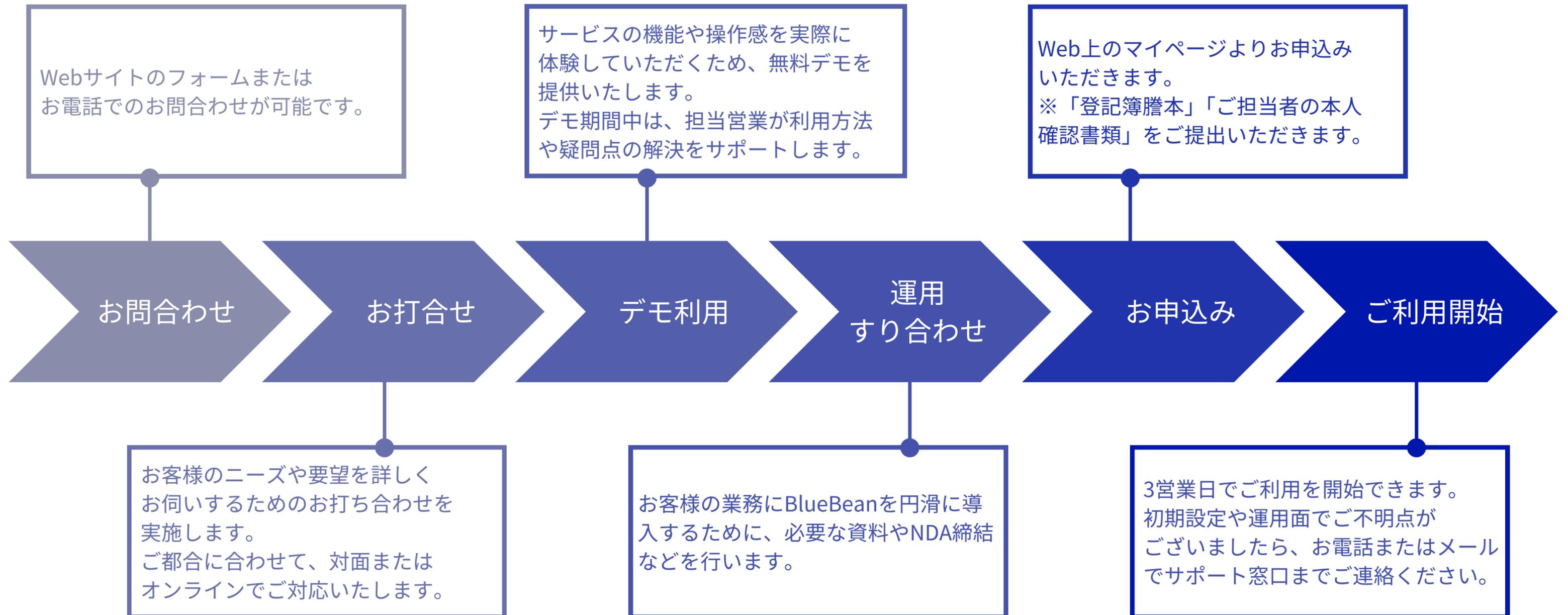
機能面での業務パフォーマンスの向上と運用に合った柔軟な料金体系

詳細はこちらからご覧いただけます。

ご導入の流れ

ご導入の流れ

導入までは専任の営業が担当させていただきます。



お問い合わせ

ご不明点がありましたら、お気軽にお問い合わせください

電話またはメールでお問い合わせいただけます。

電話でお問い合わせ

導入相談窓口
0120-400-978

受付時間 平日10:00~18:00



メールでお問い合わせ

こちらのフォームより
お問い合わせください。

お問い合わせ
フォーム



株式会社ソフターについて

クラウド型コールシステムのパイオニア

2008年創業以来、クラウド型コールシステムを開発している企業です。
コールセンターシステム「BlueBean」、AI電話応答サービス「ミライAI」等、
電話にかかわるサービスを展開しています。





会社概要

会社名	<u>株式会社ソフツー (SOFTSU Co., Ltd.)</u>
代表取締役	<u>鍾 勝雄</u>
本社	<u>〒104-0045 東京都中央区築地1丁目13-14 NBF東銀座スクエア7F</u>
電話	<u>03-4455-7300</u>
URL	<u>https://www.softsu.co.jp</u>
資本金	<u>20,000,000円</u>
設立	<u>平成20年7月8日</u>

