

2025 年 4 月 16 日

インパクトホールディングス株式会社

InfiniTalk が「ITreview Grid Award 2025 Spring」の コールセンターシステム部門で最高位の「Leader」を受賞

インパクトホールディングス株式会社の連結子会社で、コールセンターの受託、情報通信・コンテンツサポート事業をはじめとした BPO 事業を展開するジェイエムエス・ユナイテッド株式会社（本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:倉本 雄太）が提供するクラウド型コールセンターシステム「InfiniTalk（インフィニトーク）」は、アイティクラウド株式会社（本社:東京都港区、代表取締役社長兼 CEO:黒野 源太）が運営するビジネス向け IT 製品・クラウドサービスのレビュープラットフォーム「ITreview（アイティレビュー）」において満足度・認知度ともに優れた製品であると評価され、「ITreview Grid Award 2025 Spring」のコールセンターシステム部門で最高位の「Leader」を受賞しました。



◆ 「ITreview Grid」とユーザーの高満足度の称号である「Leader」とは

ビジネス向け IT 製品・クラウドサービスのレビュープラットフォーム「ITreview」では、集まったリアルユーザーのレビューをもとに、顧客満足度や市場での製品認知度が把握できる独自の四象限マップ「ITreview Grid」を展開しています。

3 月に発表された「ITreview Grid Award 2025 Spring」では、「ITreview」に集まった約 13.4 万件のレビューをもとに、顧客満足度と認知度の双方が優れた製品を「Leader」として表彰、バッジが発行されています。

◆ 「ITreview Grid」コールセンターシステム部門における「InfiniTalk」の位置づけ

「InfiniTalk」は、「ITreview Grid」のコールセンターシステム部門で、認知度と顧客満足度が高いと評される「Leader」を獲得し、2025 年 3 月時点で、顧客満足度 4.2（5 段階評価 レビュー総数 28 件）の高評価をいただきました。

お客様よりご投稿いただいたレビューは、開発・SE 等の関連するチームへ連携し、さらなるお客様の満足度向上を目指してまいります。

【「InfiniTalk」の受賞カテゴリー】

コールセンターシステム : <https://www.itreview.jp/categories/call-center-system>

◆ 「InfiniTalk」 のレビューを一部ご紹介

ユーザーA 様（職種：社内情報システム（開発・運用管理）／業種：会計、税務、法務、労務／従業員規模：100-300 人未満）

Q. InfiniTalk の良いポイントは何ですか？

A. 画面がわかりやすく大変ありがたいです。特に、外線の着信設定画面がわかりやすいので、IT 機器に慣れていないコールセンター部門の現場リーダーが機能・画面デザインをすぐ理解して操作ができるようになりました。

ユーザーB 様（職種：営業・販売・サービス職／業種：その他小売・卸売／従業員規模：300-1000 人未満）

Q. どのような課題解決に貢献しましたか？どのようなメリットが得られましたか？

A. ウィスパリングの機能を使い、カウンセリングデビューメンバーのサポートがしやすく安心を与えることができる。緊張して言葉が出なくなった時も伝えてあげられるため、お客様へご迷惑をかけることなくスタッフの成長も同時に行うことができました。

ユーザーC 様（職種：営業・販売・サービス職／業種：通信販売／従業員規模：20 人未満）

Q. 検討者へお勧めするポイントは何ですか？

A. どんな不明点があっても懇切丁寧なサポートを受けられること、様々な条件に応じて自由度高く設定を変更することができる機能性の良さ、特にスタートアップ企業、コールセンター新規立ち上げなどで、様々な業務を同時に行わないといけない管理者や PC 操作が不得手な管理者に強くお勧めいたします。

出典元：<https://www.itreview.jp/products/infinitalk/reviews>

◆ 「InfiniTalk」について

「InfiniTalk」は、コールセンター運営に必要な機能を搭載し、規模に応じた回線数の設定や機能追加ができる拡張性を備えているコールセンターシステムです。導入実績は 48 業種、400 社、10,000 席を超え、コールセンターやカスタマーセンターをはじめとした社内や取引先、お客様とのコミュニケーションを刷新するバックオフィス業務 DX（デジタルトランスフォーメーション）推進ツールとして、幅広い業界業種の課題解決に活用されています。



【コールセンターシステム「InfiniTalk」の特徴】

特徴	詳細
操作性・視認性	PBX やコールセンターシステムの専門知識がなくても簡単に使える優れたユーザーインターフェース。
スケーラビリティ	コールセンター事業の規模拡張に柔軟に対応できる拡張性。
システム連携	CRM・SFA など顧客管理システムと電話機を有機的につなげ、対応品質を向上することができるシステム連携 API を実装。
リーズナブル	最小限のシステム規模でスタート。その後必要に応じてライセンスやオプション機能を追加することが可能。
グループ間連携	コールセンター運営やオペレーター、スーパーバイザーの人材派遣・紹介も行っており、最適なソリューションを提供。

サービスサイト：<https://www.infinitalk.co.jp/>

導入事例：<https://www.infinitalk.co.jp/case>

◆ ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 会社概要

1994 年創業以来、104 電話番号案内サービスの開始を契機に、その後コールセンターをはじめとした BPO 事業、デバッグ事業、人材サービス事業、コールセンターシステムの開発・販売・保守など、多種多様なサービスを展開。2020 年にインパクトホールディングス株式会社のグループ傘下へ。

社 名 : ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社 (インパクトホールディングス株式会社 連結子会社)

代 表 者 : 代表取締役社長 倉本 雄太

設 立 : 1994 年 6 月

資 本 金 : 100 百万円

本社所在地 : 東京都渋谷区渋谷 2 丁目 12-19 東建インターナショナルビル 8F

事 業 内 容 :

- ・ コールセンターやバックオフィス業務などの BPO 事業
- ・ コールセンターシステム「InfiniTalk」の開発・販売・保守
- ・ エンターテインメント・ゲーム領域におけるデバッグ事業、コンテンツ関連事業
- ・ 人材関連事業

コーポレートサイト : <https://www.jms-united.co.jp/>

InfiniTalk サービスサイト : <https://www.infinitalk.co.jp/>

ゲーム開発サービスサイト : <https://contents.jms-united.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ】

ジェイエムエス・ユナイテッド株式会社

TEL : 03-6731-1300 / E-mail : press@jms-united.co.jp