

CTIシステム（電話機統合システム）ご紹介資料

～エイジレス80と電話機を連動させ、電話対応業務の品質向上と効率化を実現～

株式会社 野村総合研究所
社会情報システム事業部

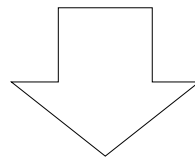
2026年5月 改版



シルバー人材センター様の電話対応業務における課題

このような課題はございませんか？

- ✓ 電話の取り次ぎ（転送）が負担。誰からの着信か事前にわかれば、担当職員が最初から電話に出られるのだが・・・。
- ✓ 以前にトラブルがあった顧客は、電話に出た時点で把握しておきたい。
- ✓ 仕事を引き受けてくれる会員が見つかるまで何度も電話をかけ続ける必要があるので、電話発信を少しでも効率的に行いたい。
- ✓ 電話に出ながらエイジレス80の検索を行う手間を減らしたい。
- ✓ 電話対応業務の品質を高め、顧客満足度を高めたい。



CTIシステムの導入により、解決が可能です！

CTIシステムとは

電話機とエイジレス80のデータベースが連動。
電話の着信と同時に、相手先の情報がパソコンの画面に自動表示されます。



着信時

電話がかかってくると、エイジレス80のDBを参照して、どの発注者／会員からの電話かを画面に一覧表示します。

受話時

電話の受話機をとる（または任意の着信を選択し、受付ボタンをクリックする）と、該当の発注者／会員の情報が表示されます。

【CTI】 - エイジレス80 業務

発注者 からの電話です。 TEL 07050106202
No. 1 野村商店 リムジョウテン

受付 切断 設定

回線状態	電話番号	区分	番号	名称	
1 通話中	0366609766	会員	999	田中 一郎	再表示
2 通話中	07050506060	発注者	1	野村商店	再表示 他あり
3 保留	0366601111	発注者	111	野村 一郎	再表示
4 通話中	0366602222	発注者	222	野村 二郎	再表示
5 通話中	0366603333	会員	333	野村 三郎	再表示
6 着信	0366604444	発注者	444	野村 四郎	再表示
7 着信	0366605555	会員	555	野村 五郎	再表示 他あり
8 着信	0366606666	発注者	666	野村 六郎	再表示 他あり
9 着信	0366607777	発注者	777	野村 七郎	再表示
10					再表示

【発注者】 - 登録・変更・照会・削除

会員・会費(K) 発注者(H) 受注(I) 就業報告・請求(S) 未収・入金(M) 配分金(Y) 統計(T) オプション(O) 管理(X) カスタマイズ(Z) スペシャル(Z)

検索条件 削除 保存 閉じる 新規受注 進捗管理 前受付替

発注者番号 1 野村商店

発注者 取引 受注 就業 カルテ 金融 請求書

発注者名 野村商店

件数 請求金額合計

年度	件数	請求金額	未入金
平成24年度	0	0	216,085
平成23年度	0	0	644
平成22年度	1	11,200	最終実績年月 平成27年12月

か発注者名 リムジョウテン

郵便番号 100-1000

住所 東京都野村区野村 100

電話番号 09-000-0001

携帯電話 07050506060

FAX番号

E-mail

業種分類 卸売・小売業

地域 支店区分 銀座

自由項目

項目	内容
発注自由01	発注自由03
発注自由02	発注自由04
発注自由06	発注自由05
発注自由07	
発注自由08	

部署情報

部署名 担当者名

電話番号 090-2000-0000

携帯電話 FAX番号

E-mail

その他の連絡先

電話番号

登録日 平成 19年11月08日

特記事項

請求年月日	請求番号	受注番号	受注件名	年月分	請求額	入金額	差引残高
平成27/12/22	350	20151212	新年会の宛名書き	平成27/12	9,106	0	9,106
平成27/12/20	349	20151211	年賀状の宛名書き	平成27/12	9,106	0	9,106

maintenance 野村市シルバー人材センター

CTIシステムとは

発信時

エイジレス80から直接電話をかけることも可能です。（各種電話番号横の「電話機ボタン」をクリック）
仕事を引き受けてくれる会員を探す時など、多くの電話をかけなければいけない場合に
とても便利な機能です。



（発注者マスク）

請求年月日	請求番号	受注番号	受注件名	年/月	請求額	入金額	差引残高
平成27/12/22	350	20151212	新年会の宛名書き	平成27/12	9,106	0	9,106
平成27/12/20	349	20151211	年賀状の宛名書き	平成27/12	9,106	0	9,106

（会員マスク）

会費徴収区分	振込	会費額	0円	納入済
互助会費徴収区分	免除	互助会費額	0円	免除

CTIシステムの4つのメリット

1. 電話対応業務の効率化

エイジレス80のデータベースから該当する情報を自動表示するので、相手のお名前や電話番号から検索を行う手間を省略でき、スピーディな電話対応が可能となります。

2. どの電話に出るか選択可能

複数の着信があった場合、表示される着信リストからどの電話に出るか選択することができますので、効率的な顧客対応が実現できます。

3. 正確な顧客対応を実現

同姓同名の顧客との取り違いなど、クレームに繋がるリスクを回避できます。
もし番号が重複している場合（発注者と会員が同一世帯など）は、複数の候補を表示します。

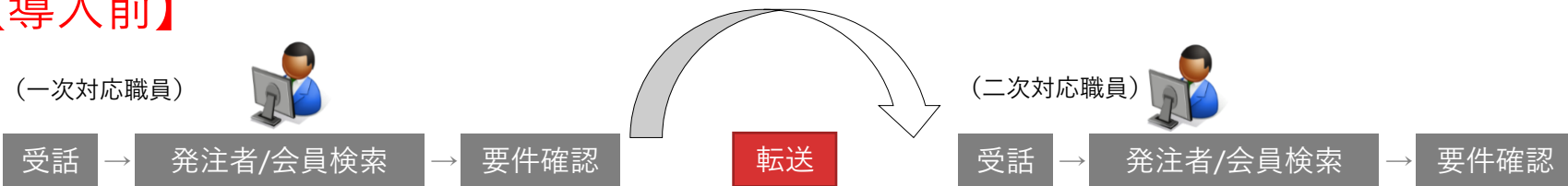
4. 顧客満足度の向上

電話応答時点で顧客情報が閲覧できます。発注者情報（未入金状況や受注履歴等）や会員情報（会員状況や就業実績等）を確認しながら、適切な顧客対応をサポートします。

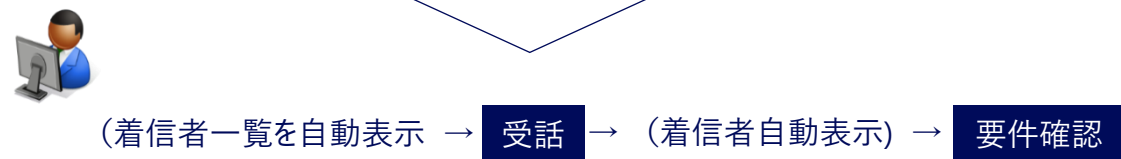
CTIシステムの導入効果

- ① 誰からの着信か電話に出る前にわかるので、担当者が直接電話に出ることができます。
→電話対応に要するプロセスが短縮されます。

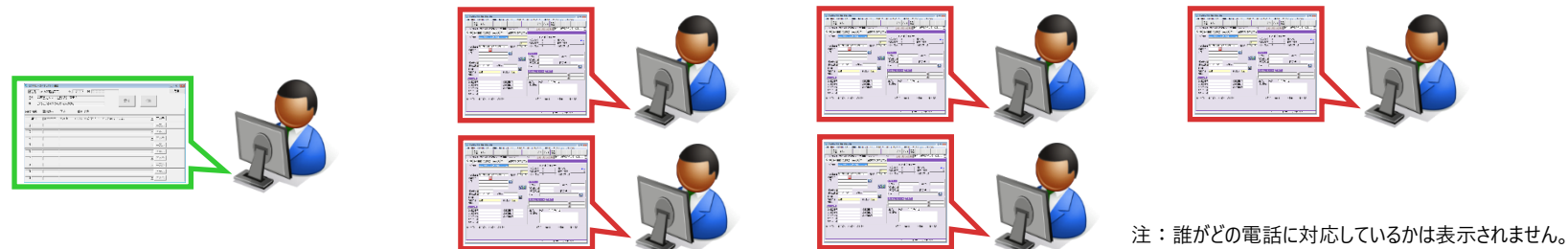
【導入前】



【導入後】



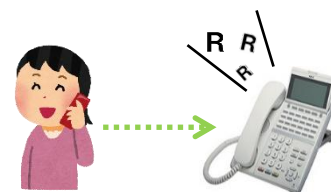
- ② 事務所内で着信対応中の相手（発注者、会員）をリアルタイムで共有できます。



CTIシステム画面イメージ

着信時

- 複数の候補が存在する場合は、プルダウンをクリックすると候補者が表示されます。
(退会会員の場合は赤色で表示されます)
- 登録されていない電話番号の場合は「不明」、番号非通知の場合は「非通知」と表示されます。
- 表示数は1～10件の間で設定可能です。



【CTI】-エイジレス80 業務

発注者 からの電話です。 TEL 07050106202

No. 1 野村商店 ノムラショウテン

受付 切断 設定

回線 状態	電話番号	区分	番号 名称	
1 通話中	0366609766	会員	999 田中 一郎	再表示
2 通話中	07050506060	発注者	1 野村商店	再表示 他あり
3 保留	0366601111	発注者	111 野村 一郎	再表示
4 通話中	0366602222	発注者	222 野村 二郎	再表示
5 通話中	0366603333	会員	333 野村 三郎	再表示
6 着信	0366604444	発注者	444 野村 四郎	再表示
7 着信	0366605555	会員	555 野村 五郎	再表示 他あり
8 着信	0366606666	発注者	666 野村 六郎	再表示 他あり
9 着信	0366607777	発注者	777 野村 七郎	再表示
10				再表示

【CTI】-エイジレス80 業務

発注者 からの電話です。 TEL 07050106202

No. 1 野村商店 ノムラショウテン

受付 切断 設定

回線 状態	電話番号	区分	番号 名称	
1 着信	07050506060	発注者	1 野村商店	再表示 他あり
2		発注者	1 野村商店	再表示
		会員	1 野村 太郎	再表示
3				再表示

固定電話の電話番号以外にも、携帯電話やダイヤルイン（法人）など、複数の電話番号をCTIの検索対象とすることができます。

その他の便利な機能

導入ご検討にあたっては、弊社提携の電話機専門業者が訪問し、お打ち合わせをさせていただきます。回線環境や電話機の設定など、電話機関連のお悩みがある場合はぜひご相談下さい。

- 電話が混み合う時は新規の電話が受けられず、機会損失が発生している。何か良い方法はない？
- お昼休みなど、時間帯や待機人数によって応答可能数を変えることはできる？
- 離席時に自動メッセージを流すことは可能？
- 外出時に携帯電話に転送することはできる？
- 代表の電話番号だけでなく、携帯電話やダイヤルインからもかかってくるんだけど・・・
- 発注者が使う名称がその時によって違うので、分かりにくい・・・
- 会員とその息子夫婦など、会員と発注者が同居していて紛らわしいんだけど、いい方法はない？
- 停電時に電話が使えなくなってしまうのだが、何かいい方法はないか？
- 相手との通話を録音することはできる？
- C T I オプションを導入した場合でもコードレス電話機は使える？
- 本支部間で内線を利用したいのだけど・・・

※機器構成および設定内容、オプション機能の有無により導入費用に変動がある場合がございます。

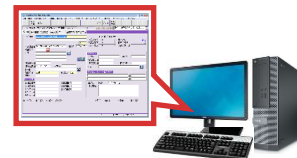
導入費用



CTIオプション 基本モジュール



CTIオプション対応 デジタル多機能電話機



CTIシステム利用ライセンス数
(C T I 連携を行うエイジレス80端末の台数分)

【導入費用の一例】 ※ サービス利用料+リース料（60ヶ月契約）+保守料

電話機及びエイジレス80の連動数が・・・

4 台の場合 : 約 26,000 円~/月額

8 台の場合 : 約 37,000 円~/月額

16 台の場合 : 約 62,000 円~/月額

※1 : 上記は概算です。（コールコード付12ボタン多機能電話機、本部事務所のみ導入の場合で、ch数は電話機台数の半分を想定）

※2 : 電話機の台数や種別、C T I 連動台数、設定内容のほか、コードレス電話機や停電対策などの機器構成、契約中のch数、支部の有無などにより費用が変動するため、構成が変わった場合は提携業者の下見後に都度お見積となります。

※3 : ご発注からご納品までは2ヶ月程度が目安となります。

※4 : 機器・付帯工事に関しては買取（一括払い）でご導入頂くことも可能です。詳しくは弊社営業担当までご相談下さい。

ご注意事項

C T I オプションのご導入にあたり、いくつかのご注意事項があります。

- CTIオプションを導入する場合、事務所内の電話機を全てC T I 対応の電話機に変更する必要があります。
- CTIオプションのご利用にあたり、NTT様の「ナンバーディスプレイ」サービスのご契約が必要となります。
- 納品の際は電話機を全て取り外すため、土日祝日の作業が必要となります。お手数ですが当日の立会いをお願い致します。
- エイジレス80に登録されている会員、発注者の電話番号が、市外局番から登録されている必要があります。導入前にご確認をお願いいたします。
- 旧C T I 機器の撤去については、弊社からリース販売した物件については、エイジレス機器と同様にリコージャパンが撤去をさせていただきます。センター様が買取り、あるいは他リース会社取引物件についてはセンター様での処分をお願いいたします。



※この資料に記載された会社名、製品・サービス名はそれぞれ各社の商標もしくは登録商標です。

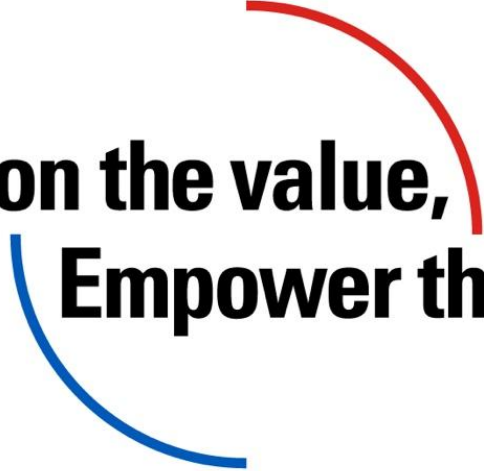
※本資料に記載された内容は、2026年5月現在のものであり、当社は予告することなく製品・サービスの仕様および価格を変更し、または提供・販売を中止することがありますことをご了承ください。

お問合せ先

株式会社野村総合研究所 社会情報システム事業部

電話：03-6660-9766 FAX：03-6660-9767

〒135-0042 東京都江東区木場1-5-25 タワーS棟



**Envision the value,
Empower the change**