

2010 年 8 月 3 日
株式会社コラボス

株式会社新進商会がコラボスのASPサービスを SCMソリューション事業におけるインフォメーションサポート代行サービスの コンタクトセンター用システムとして導入

オリンパスグループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木 貴雄、以下、コラボス)のコールセンター向けASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』は、2006 年 5 月、株式会社新進商会(本社:東京都港区、代表取締役社長 北田 和幸、以下、新進商会)のSCMソリューション事業におけるインフォメーションサポート代行サービスのコールセンター・システムとして導入されました。

コラボスでは、コンタクトセンター事業を通じ、新たなビジネスチャンス拡大や業務改革に挑む企業のビジネス・サポーターとして、『全てのコンタクトセンター機能をASPサービスで提供すること』を一つのミッションとし、今後も当該サービスの充実を図っていきます。

【導入の決定理由】

新進商会は、ソフトウェアからハードウェアまで、また、各種機器の開発から調達・製造・販売・アフターサービスまでの広範囲な分野をトータルにサポートし、企業の生産効率・経営効率の向上を支援するサプライ・チェーン・ソリューション・プロバイダーです。

国内外に拠点を展開し、システム開発のサポートから物流の最適化、各種電子媒体の複製からコンテンツ制作、SP(セールス・プロモーション)商品の手配、組立・軽アッセンブリ・検査などの作業サービス、印刷物や制作副資材などの付帯物の調達まで、企業のニーズに合わせて、単独でのサービス、またはそれら全体をつないだソリューションを提供しています。

新進商会では、日本国内拠点のオフィス移転および統廃合に伴い、SCMソリューション事業におけるインフォメーションサポート代行サービスで使用していたコールセンター・システムのリプレースを検討していました。以下 3 点が、コラボスのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』が採用された理由です。

- 業務の繁閑にも契約変更によるシステムの最適化が可能
- 経営方針に合わせた拠点数の分散・統合が容易
- ACD^{※1} やウィスパリング^{※2} 等の機能の利用により、複数企業での業務委託(マルチテナント)での利用が可能

新進商会は、『@nyplace(エニプレイス)』の採用により、初期投資と通常は年間 10~20%かかる保守管理費を削減し、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコストの削減に成功しました。また、準備・構築期間併せて約1ヶ月という短期間で、代行業務の繁閑やオフィス移転に柔軟性のあるコンタクトセンターシステムを構築しました。

■「@nyplace」について

『@nyplace(エニプレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(IVR^{※3}/CMS^{※4}/ACD^{※1}/CTI^{※5} 等の機能)を、IP ネットワークを利用して提供する ASP サービスです。『@nyplace(エニプレイス)』の採用は、コールセンターの生産性を飛躍的に向上させ、顧客サービスの向上とコールセンター運営費用(人件費、通信回線費用等)の抑制を実現します。また、『@nyplace(エニプレイス)』は、電話交換機等の機器を設置せずに月額料金で利用できるサービスのため、

コールセンター開設時コスト※⁶ の大幅な削減を可能とし、初期に発生する多額投資のリスクを回避します。例えば、一般的なコールセンター・システムであれば月額 1 席 2 万円での提供が可能です。(料金には専用の IP 電話機も含まれます。)また、ASP サービスであるため導入が簡易で短期構築が可能な上、事業計画や業務量の変動にあわせて契約数を変更できるため、柔軟で効率的な利用ができます。

※1: ACD (Automatic Call Distribution) (着信振り分け機能)

オペレーターの状況、コールセンターの状況にあわせて、かかって来た電話を自動で最適なオペレーターに振り分けるシステム。

※2: ウィスパリング (ささやき機能)

複数の業務をオペレーターが対応する時、電話がオペレーターとつながる前にあらかじめ録音しておいた声で業務名を通知するシステム。

※3: IVR (Interactive Voice Response) (音声自動応答機能)

発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生するシステム。

※4: CMS (Call Management System) (オペレーター管理、統計管理機能)

現在のコールセンターの稼働状況、かかってきた電話の本数や、オペレーター平均通話時間等の多彩な統計情報を取得できるシステム。

※5: CTI (Computer Telephony Integration) (着信ポップアップ機能)

電話が鳴ると同時に、電話機から PC のデータベースに発信者番号を渡す機能です。データベースが、その顧客情報を自動検索、該当画面を表示 (ポップアップ) させるシステム。

※6: 開設時コスト

月額基本料金の他に、初期設定費用 (70 万円程度)、コールセンターとコラボスのセンターを結ぶ光のインターネット回線費用ならびに通話料金などが発生します。

【株式会社コラボス 会社概要】

会 社 名 : 株式会社コラボス

代 表 者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

設 立 : 2001 年 10 月 26 日

所 在 地 : 東京都千代田区神田神保町 3-10-2 共立ビル 7 階

資 本 金 : 1 億 3,490 万円 (2010 年 3 月 31 日現在)

株 主 : オリンパスビジネスクリエイツ株式会社

事 業 内 容 : 設備投資不要、設置不要のコールセンター向けの ASP サービスの提供

・コールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace (エニプレイス)』

・ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』

・ASP 通話録音システム ASP サービス『トークフォルダー Talk Folder』

・パケットキャプチャリング録音方式 ASP 通話録音システム『Packet Folder (パケットフォルダー)』

Web サイト : <http://www.collabos.com/>

【株式会社新進商会 会社概要】

会 社 名 : 株式会社新進商会

代 表 者 : 代表取締役社長 北田 和幸

設 立 : 1953 年 12 月 23 日

所 在 地 : 東京都港区三田 2 丁目 17 番 25 号

資 本 金 : 4 億 5,580 万円 (2010 年 3 月 31 日現在)

事 業 内 容 : 1. SCM ソリューション事業

2. パッケージング事業

3. メディア複製サービス事業

4. 制作・印刷事業

5. 電子機器・商品販売事業

Web サイト : <http://www.ssnet.co.jp/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス マーケティング部 長嶋

TEL: 03-5623-3391 MAIL: c_info@collabos.com

【商品名称等に関する表示】

本文中に記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です。