



報道関係各位
プレスリリース

2009年5月7日
株式会社コラボス

株式会社クオカプランニングがコールセンター用電話交換機システムに ASP型インバウンドコールセンター向け電話系システム『@nyplace(エニプレイス)』を採用 ～レポートの活用による業務状況の把握と応対品質向上施策の実施を実現～

ITX 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、2008年7月11日、株式会社クオカプランニング(本社:東京都目黒区、代表取締役社長 斎藤 賢治、以下、クオカプランニング)のお問い合わせ窓口「クオカゲストリレーション」のコールセンター用電話交換機システムとして採用されました。

クオカプランニングは、「もっとおいしく、もっと楽しく」をスローガンに掲げ、高品質な製菓・製パン材料や器具を提供している企業です。また、自由ヶ丘・新宿・福岡・高松に自社クオカショップを展開するとともに、インターネット販売サイト『cuoca.com』、『bakingdays』等を運営し、特に20-40代の女性層から支持を受けています。

今回、クオカプランニングでは、戦略的部門であるお問い合わせ窓口「クオカゲストリレーション」を本社機能のある東京都内への移転計画に伴い、応対品質の改善や向上を目的とし、コールセンター・システムの導入を検討していました。以下4点が『@nyplace(エニプレイス)』が採用された理由です。

保守管理費込の月額料金制で、高機能なコールセンター・システムの導入が可能

トータルコストを換算した場合の費用対効果の高さ

レポートの活用によるサービス品質の向上と業務の効率化が可能

コールセンター・システム構築におけるコンサルティング力

『@nyplace(エニプレイス)』の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、購入時に必要な初期費用や導入後に通常年間10~20%かかる保守管理費に加えて、システム管理責任者の人件費等が削減することができ、トータルコストの抑制に成功しました。また、『@nyplace(エニプレイス)』の CMS¹機能で取得した各種レポートの活用により、業務状況の把握と応対品質向上施策の実施を実現しました。

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・センターとして、『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。

『@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(IVR²/CMS¹/ACD³/CTI⁴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のコスト⁵を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:CMS(Call Management System)(オペレーター管理、統計管理機能)
- 2: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。
- 3: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。
現在のコールセンターの稼動状況、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。
- 4: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。
- 5: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 (2009 年 5 月現在)
株 主 : ITX 株式会社
事 業 内 容 : コールセンター向け ASP サービス
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『@nyplace(エニプレイス)』
ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM(コラボスシーアールエム)』を提供
Web サイト : <http://www.collabos.com/>

【株式会社クオカプランニング 会社概要】

会 社 名 : 株式会社クオカプランニング
代 表 者 : 代表取締役社長 斎藤 賢治
設 立 : 2000 年 7 月 17 日
所 在 地 : 東京都目黒区緑が丘 2-18-10 クオカハウス(クオカ東京マーケティングオフィス)
資 本 金 : 4,900 万円 (2009 年 5 月現在)
主 要 株 主 : 伊藤忠テクノロジーベンチャーズ株式会社
事 業 内 容 : 製菓製パン材料・器具の小売ネット販売
Web サイト : 『cuoca.com』 <http://www.cuoca.com/>
『bakingdays』 <http://bakingdays.cuoca.com/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス
経営企画部 長嶋
TEL: 03-5623-3391
MAIL: 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。