

報道関係各位
プレスリリース

2009 年 5 月 21 日
株式会社コラボス

パケットキャプチャリング録音方式の ASP 型 通話録音システム 『Packet Folder』の提供を開始

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)は、5 月 18 日より、パケットキャプチャリング録音方式の ASP 型 通話録音システム、『Packet Folder』(パケットフォルダー)の提供を開始いたします。

『Packet Folder』は、コールセンターのオペレーターと顧客との通話を録音するシステムである通話録音装置を低価格でご利用いただくことが可能なサービスです。

導入工事が不要で新規・既存のコールセンター様共に容易にご導入頂ける上、月額料金制ASPサービスのため、事業計画や業務量の変動に合わせ契約数を変更でき、リーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です(諸費用別途)。

ASP:アプリケーションソフトを、インターネットを通じて顧客に貸し出すサービス。

【コールセンター業界動向】

テレマーケティング(コールセンター / コンタクトセンター等)市場規模は、2010 年度には 5,680 億円に達すると予測されています。CS 向上という意味だけでなく、顧客情報や動向を有効活用するという面においても、コールセンターは企業内で重要な戦略部門となっており、市場は堅調に拡大、それに伴いデータの蓄積・管理がより重要な意味を持っています。そのため、コンタクトセンター / CRMソリューション市場も、2006 年度～2010 年度の年間平均成長率は 6.8%で推移しており、今後も成長を継続、2010 年度には 5,220 億円に達する見通しです。

【新サービスが開拓するマーケット】

苦情発生時に顧客との連絡状況を再確認できる上、オペレーターのレベルアップ教育に使用できる等、応対品質の向上やトラブル防止に有効活用が可能な通話録音装置のニーズは高まっていますが、比較的高額な上に、設置工事が必要でした。また、安価に利用できる有音無音での検知方式で録音を行う通話録音装置では、録音したはずの音声データが未録音であったり、無音時間超過により一通話のデータが二通話分に分割されてしまう事故や、保存した音声データに雑音等が入る等のトラブルがありました。

本サービスでは、上記の理由から導入を見合わせていたコールセンターをターゲットに、需要を見込みます。

【『Packet Folder』の特徴】

(1)設置工事が不要

アプリケーションサーバと録音用サーバをご用意・設置頂くだけで利用可能です。

(2)保守管理費用込みの月額料金制

月額料金制で、最低契約席数は5席ですので、小～中規模のコールセンターでもご利用いただけます。また、月額料金内に保守管理費用が含まれており、保守管理作業はコラボスが行います。

リモートでの保守管理作業およびサーバ本体の保守管理作業は含みません(費用別途)。

推奨サーバは別途、お客様にてご用意いただきます。

(3)録音ファイル管理方式:パケットキャプチャ方式

パケットキャプチャ方式による自動録音により、有音無音での検知方式に比べ、録音されていないという事故を低減します。また、音声データの区分も正確に区分され、一通話のデータが二通話分に分割されてしまう事故を防ぎます。<図A参照>

<音声データ形式>

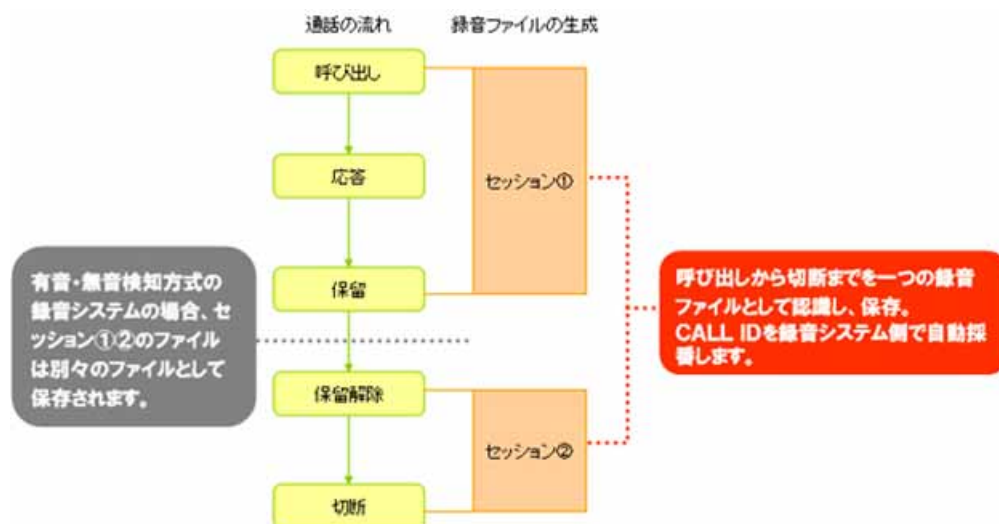
圧縮方式(規格):オーディオコーデック:G711 μLAW ステレオ

レート:16KByte / 秒 + ノイズ

ファイル形式:WAV(無圧縮)

図A:録音ファイル管理方式:パケットキャプチャ方式について

[例] 外線着信 (通話) 保留 保留解除 (通話) 切断の場合



(4)豊富な機能を搭載

PC のブラウザ上から操作できる使いやすいインターフェイス<図B参照>で、録音・検索・再生・バックアップ/リストア・サーバのディスク管理・状態監視といった豊富な機能をご利用いただけます。

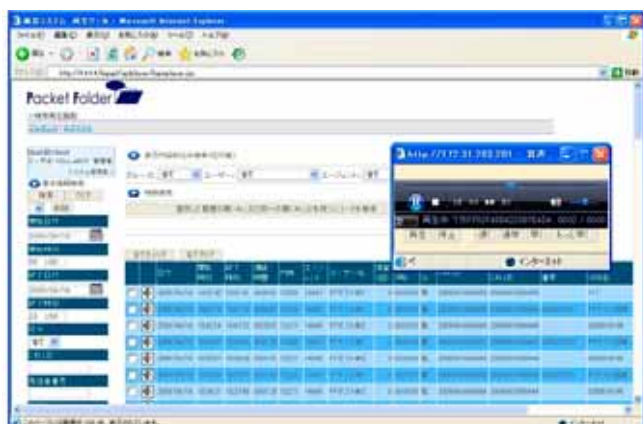
<搭載機能>

・録音 ・再生 ・バックアップ/リストア ・サーバのディスク管理 ・状態監視 ・各種検索(録音開始日時/発信・着信区分/CALL ID <図C参照>/発信者番号/着信番号/メモ検索/グループ名/エージェント ID/ユーザ名/内線番号/関連通話検索 <図C参照>) ・録音ファイルのダウンロード(ZIP ファイルでパスワードの有無を選択可能) ・検索結果のCSV ファイルのダウンロード

ブラウザは、IE6.0 以上+Windows Media Player 11 for Windows XP(32bit 版)を推奨しております。その他の組合せの場合には再生画面表示が正常に行われない場合があります。

搭載機能の一部については、バージョンアップで対応の予定です。

図B:インターフェースイメージ



図C:関連通話検索について

関連する通話ファイルに親 CALL ID を自動採番しデータを保持するため、検索が容易です。



【対応 IP 電話機について】

コラボスのコールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace』にて提供する IP 電話機および AVAYA 社製 IP 電話機 (型番 4610 と 1616) につきましては、コラボス独自に動作確認済みです。

【その他のメリット】

コラボスのコールセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace』や ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』と組み合わせて利用することにより、コールセンターに必要な機能を全て ASP で利用することが可能となります。

【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	: 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』 ・ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』 ・プレディクティブダイヤラー ASP サービス『ASP ダイヤラー』 ・通話録音システム ASP サービス『Talk Folder』
Web サイト	: http://www.collabos.com/
Packet Folder サイト	: http://www.collabos.com/pf/

【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。

【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