

報道関係各位
プレスリリース

2009 年 7 月 2 日
株式会社コラボス

**「GEO Online」カスタマーサポートセンターが
コラボスのコールセンターASPサービス
『@nyplace(エニプレイス)』と『トークフォルダー Talk Folder』を導入**

この度「GEO Online」のカスタマーサポートセンターに、コラボスのコールセンターASPサービスが採用されました。

採用されたASPサービスは、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『@nyplace(エニプレイス)』およびASP 通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』となります。

「GEO Online」のカスタマーサポートセンターを運営している株式会社リテールコム(本社:東京都豊島区、代表取締役社長 渋谷 直人、以下、リテールコム)は、DVD・CD・ゲーム・書籍等、様々なアミューズメントソフトを取り扱う複合メディアショップ「ゲオショップ」を全国展開する株式会社ゲオのグループであり、オンライン事業を中心に展開する企業です。

同社が運営しているサービスの中でも、通販サイト「ゲオEショップ」は2009 年 7 月現在、商品点数 400 万点以上、有効会員数 260 万人を超え、モバイルとEC サイトの領域で、順調に売上・会員数を伸ばしています。

今回、リテールコムでは、事業の大幅な拡大計画に伴い、カスタマーサポートセンターの対応品質向上と効率化を目的に、コールセンター・システムの導入を検討していました。その中で今回コラボスのシステム導入が採用されたポイントは以下4点となります。

保守管理費込の月額料金制による人件費や工数の削減

高額なシステム投資のリスク回避

ACD¹機能やCMS²機能の活用によるマネジメントの効率化と生産性の向上

通話録音装置の活用による応答品質の向上

『@nyplace(エニプレイス)』・『トークフォルダー Talk Folder』の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、必要な初期費用や導入後の保守管理費の抑止、さらにそれだけでなくシステム管理責任者の人件費を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、コスト面だけでなく品質面では、『@nyplace(エニプレイス)』のCMS²機能で取得できる各種レポート、『トークフォルダー Talk Folder』の録音機能にて蓄積された通話データから、業務状況の定量的な把握・分析や応対品質向上施策を実施することができ、体制の改善と強化に成功しました。

コラボスでは、今後も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。

「@nyplace(エニブレイス)」について

『@nyplace(エニブレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(ACD¹/CMS²/IVR³/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(エニブレイス)』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(エニブレイス)』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。

「トークフォルダー Talk Folder」について

『トークフォルダー Talk Folder』は、これまで多額投資が必要とされていた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。

既存のシステム構成に設置が可能で、導入工事が不要なため、新規・既存を問わずコールセンターで容易にご導入頂けます。また、月額料金制のASPサービスで1席につき6,500円(保守管理費を含む)の料金体系により、席数の増減に応じてのリーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です。⁶

『トークフォルダー Talk Folder』は、固定電話(電話機・PBXの種類問わず/IP電話にも対応)だけでなく、ソフトフォンにも対応(固定電話版とソフトフォン版は別版)しており、

録音機能(自動・CTI・手動の三種)

再生機能

バックアップ・リストア機能

サーバのディスク管理機能

状態監視機能

検索機能(録音日時やカスタマイズ可能なタグ情報からの検索が可能)

上記の豊富な搭載機能がご利用いただけます。本システムの導入により、通話後の事後確認を可能とし、顧客からのクレームやオペレーターの業務ミスの減少を実現します。

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: 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。

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: 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: 開設時のコスト

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。

6: 設定費用、音声用サーバ費用別途

【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7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』
・ASP 通話録音システム『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/>

【株式会社リテールコム 会社概要】

会社名： 株式会社リテールコム
代表者： 代表取締役 渋谷 直人
設立： 2001 年 8 月 8 日
所在地： 東京都豊島区西池袋 1 丁目 4 番 10 号 DAI-X ビル 2F
資本金： 9,000 万円（2009 年 7 月現在）
主要株主： 株式会社ゲオ
事業内容： インターネット通販事業、コンテンツビジネス事業、プロダクト事業、広告事業、会員サービス企画事業、ソリューション事業
Web サイト： <http://www.retailcomm.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。