

## コールマンジャパン株式会社が ASP型コールセンター向けCRMソフト「COLLABOS CRM」を導入

ITXグループの株式会社コロボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木 貴雄、以下、コロボス)のASP型コールセンター向けCRMソフト「COLLABOS CRM」は、2008年3月4日、コールマンジャパン株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役社長 リチャード・L・ギルフォイル、以下、コールマンジャパン)のカスタマーサービス業務の顧客情報管理システムとして採用されました。

コールマンジャパンは、コールマン製品、スターズ製品、セビラー製品およびキャンピングガス製品の製造・輸入及び国内販売を行っています。1976年の設立以来、コールマン・ブランドのキャンピングギアを中心に、日本の気候や自然、消費者の志向に合わせた製品を次々と市場に送り出し、アウトドア・レクリエーションのリーディングカンパニーとして、日本市場での高い認知を獲得しています。

今回、コールマンジャパンでは、問い合わせの受付電話番号のフリーダイヤルへの変更やメール問い合わせ対応の開始に伴い増大したカスタマーサービス業務の効率化を目的とし、顧客情報管理システムの導入を検討していました。以下3点が、コロボスのASPサービス「COLLABOS CRM」が採用された理由です。

### 短期構築が可能

季節的な業務の繁忙時にも契約変更により、システムの最適化が可能  
システムの導入から運用を含めたコロボスのフォローアップ体制

コールマンジャパンは、「COLLABOS CRM」の採用により、準備・構築期間併せて約2ヶ月という短期間で顧客情報管理システムを導入し、対応情報の入力・管理・確認・集計時間を短縮、業務の効率化を実現しました。また、対応状況のリアルタイムな把握や顧客ニーズの分析・活用を可能とするデータベースの構築に成功しました。

コロボスでは、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。

### 【「COLLABOS CRM」について】

「COLLABOS CRM」は、PCとインターネット環境をご用意頂くだけでご利用頂ける、コールセンター向け顧客情報管理システムのASPサービスです。

15~20席程度の中規模コールセンターから、カスタマイズを希望する大規模コールセンターまで幅広くご利用いただけ、インターネットの広帯域化に即したアプリケーション技術の採用によりASP型でのサービス提供を実現し、低価格・短納期を可能としました。

料金体系は、初期費用80万円、1アカウントにつき月額1万5千円(オプション費用別途)を基本とし、アカウント数の増減により、リーズナブルかつフレキシブルに対応することができます。15席程度のコールセンターで比較した場合、従来のコンタクト管理ツールの導入には、初年度にかかる直接的な費用が年間1,200万円程度必要とされていますが、「COLLABOS CRM」では、ソフトやハードの設備投資を必要とせず、年間350万円程度で利用が可能となります。

## 機能特徴

管理画面上で、タブごとに業務の設定が可能であるため、テレマーケティング等で複数の企業の電話対応を代行する場合には、顧客企業毎に業務タブを切り替えての設定・対応が可能です。

また、顧客情報や対応履歴等の必要な情報を一画面表示(ワンビュー表示)することができ、設定期限を過ぎた業務を知らせるアラート機能や、顧客情報項目を自由にカスタマイズすることが可能です。加えて、登録日時などを検索する機能など、豊富な機能を搭載しています。オプション機能であるメーラー機能を利用することで、複数のオペレーターが対応した一顧客へのメールや電話の対応履歴の一元管理化が可能となります。

コラボスのインパウンド・コールセンター向け ASP サービス『@nyplace』との CTI 連携により、顧客からの電話着信時に顧客対応履歴をオペレーター管理画面に自動で呼び出すなど、対応業務を更にスムーズに行うことができます。

CTI: 電話などを顧客データベースなどコンピュータシステムに統合する技術のこと。

## 搭載機能

・顧客情報管理 ・マルチテナント(複数業務) ・複数コンタクト同時処理 ・セキュリティコントロール  
・検索 ・メーラー ・CTI 連携(着信ポップアップ) ・マスタテーブル追加 ・Web フォーム連携など  
メーラー、CTI 連携(着信ポップアップ)、マスタテーブル追加、Web フォーム連携はオプション機能

## 【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(エニブレイス)』  
・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 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/>

## 【コールマンジャパン株式会社 会社概要】

会社名 : コールマンジャパン株式会社  
代表者 : 代表取締役社長 リチャード・L・ギルフォイル  
設立 : 1976 年 5 月 12 日  
所在地 : 東京都中央区新川 1 丁目 21 番 2 号 茅場町タワー  
資本金 : 2 億円(2009 年 7 月現在)  
事業内容 : コールマン製品・キャンピングガス製品の製造・輸入及び国内販売  
Web サイト : <http://www.coleman.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](mailto: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。