

**株式会社CSKサービスウェアが
カスタマーサービスセンター受託業務の顧客情報管理システムとして
コラボスの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ASP型コールセンター向けCRMソフト『COLLABOS CRM』は、2008年、株式会社CSKサービスウェア(本社:東京都港区、代表取締役社長 石村 俊一、以下、CSKサービスウェア)のカスタマーサービスセンター受託業務の顧客情報管理システムとして導入されました。

CSKサービスウェアは、コールセンターなどのフロント業務から事務処理などのバックヤード業務まで、顧客とユーザーの接点に関するアウトソーシングサービスを軸に、複数拠点にまたがるコンタクトセンターやエントリーセンターなどのインフラやコスト削減につながるシステムを駆使した「プロセスサービス」を提供し、独自の業務アウトソーシングを提案しています。

今回、CSKサービスウェアでは、外食チェーンを展開するクライアント企業から受注したサポートセンター受託業務において利用する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、コラボスのASPサービス『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

- 予算内での導入と短期構築が可能
- バージョンアップによるシステム上必要機能の反映が可能
- システムの導入から運用を含めたコラボスのフォローアップ体制

CSKサービスウェアは、『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、業務の効率化を実現しました。また、『COLLABOS CRM』の汎用マスタ機能およびレポート機能の活用により、メニューと店舗の情報を顧客情報に紐付けてデータベースへ登録し、クライアント企業から求められた問い合わせ内容や運営状況等の報告書の提出を容易に行えるシステムの構築に成功しました。

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・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き、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と比較した場合、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。

コラボスのインバウンド・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 8 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(エニプレイス)』
・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/>

【株式会社CSKサービスウェア 会社概要】

会 社 名 : 株式会社CSKサービスウェア
代 表 者 : 代表取締役社長 石村 俊一
設 立 : 1983 年 3 月
所 在 地 : 東京都港区南青山 2-26-1 CSK 青山ビル
資 本 金 : 20 億 6,344 万円(2009 年 8 月現在)
株 主 : 株式会社CSKホールディングス
事 業 内 容 : 業務アウトソーシング事業(カスタマーサポート業務、テクニカルサポート業務、ヘルプデスク業務、バックヤード業務)
Web サイト : <http://www.cskserviceware.com/>

【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。