

ASP型IVRアンケートサービス「CS Upper(シーエス・アッパー)」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、2009年9月18日より、デジアナコミュニケーションズ株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:鈴木 浩)のIVRシステムを活用したASP型IVRアンケートサービス「CS Upper(シーエス・アッパー)」の提供を開始いたします。

「CS Upper(シーエス・アッパー)」は、自動音声応答(IVR)での誘導によりアンケートを実施し、プッシュボタン形式での回答結果と、フリーアンサー形式での音声データを取得できるサービスです。

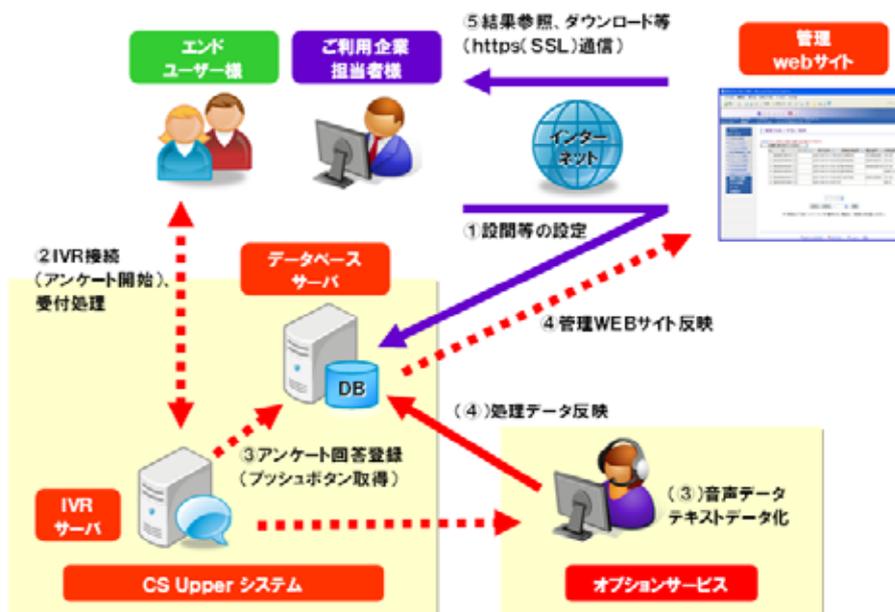
コールセンターでのオペレーターの対応後、IVRシステム(自動音声応答装置)へ転送しての対応品質に関するアンケートの取得や、プッシュボタンによる回答とフリーアンサーによる住所・名前等の音声吹き込みにより情報を取得する電話でのキャンペーン受付の実施等に利用できます。

従来の郵送調査や訪問調査、会場調査等のアンケートとは異なり、人的リソースをかけることなく、アンケートの実施が可能となります。また、webブラウザ上で操作できる管理用webサイトを利用し、設問の設定やデータベース・ログ等の管理、結果データのエクスポート等が可能となるため、準備期間の短縮や集計・分析の効率を向上します。

導入工事が不要で容易にご導入頂ける上、月額料金制で利用できるASPサービスのため、リーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です。価格については、お問い合わせください。

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。

【利用イメージ図】



【ご活用シーン】

以下のようなケースでのご利用が可能です。

1. アンケートダイアル

コールセンターにおける、オペレーターの品質調査のためのアンケートツールとしてご利用頂けます。

対応完了後に、時間の経過等の影響を受けず、お客様の「生の声」を聞くことが可能となります。また、オペレーター

への直接回答の場合、本音を引き出す事が難しくなりますが、(IVR)で誘導を行うため、率直な回答を収集することができます。

2. キャンペーンダイヤル

食品や飲料、日用消耗品等の販売を行う企業様のキャンペーン自動受付システムとしてご利用頂けます。
新商品のプロモーションや商品購入者対象の懸賞キャンペーンにて、対象商品に ID とキャンペーン用電話番号等が記載されたラベル等を添付し、当該電話番号にて、ID・性別・年齢層・購入地域・商品の評価などをプッシュボタン形式で入力を受け付け、フリーアンサーにて懸賞商品送付先等を音声で吹き込んで頂きます。
音声回答の自動テキスト化のオプションサービスを利用する事で、音声のテキストデータ化の手間も発生しません。

3. 試験ダイヤル

資格検定や模試等を実施する企業様の、試験会場に行けない方へのテスト実施サービスとしてご活用頂けます。
音声(ヒアリング)問題やスピーチ問題を設けることも可能です。また、結果データからの成績の計算及び回答の傾向等の分析も容易です。

4. 時間外窓口受付ダイヤル

定時でお問い合わせの受付を終了する企業様の、時間外の受付サービスとしてご利用頂けます。
問い合わせ内容をプッシュボタン形式での回答で精査し、フリーアンサーにて連絡先を音声で取得し、翌日以降の営業時間に該当部署の担当者からコールバックを行います。CS(顧客満足度)の向上と業務の効率化を図ることが可能です。官公庁、銀行、ソフトウェア販売企業、BtoB の事業を行う企業等で、幅広くご利用頂けます。

5. キャラクターボイスダイヤル

キャラクターやタレント等の著作権事業を行う会社様にて、音声サービスやキャラクター・マーケティングとしてご利用頂けます。アニメ・ゲームのキャラクターやタレントの音声サービスとして、また、キャラクターの音声で質問を行い、年齢・性別などのアンケート回答を取得・分析を行うことが可能です。

【オプションサービスについて】

音声回答の自動テキスト化、取得データの分析・レポートニング、分析後のコンサルティングに関しては、別途、オプションサービスとしてご提供が可能です。

【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』と組み合わせることで、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 9 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『Packet Folder』、『Talk Folder』
Web サイト : <http://www.collabos.com/>

【デジアナコミュニケーションズ株式会社 会社概要】

会社名：デジアナコミュニケーションズ株式会社

代表者：代表取締役社長 鈴木 浩

設立：2004年4月5日

所在地：東京都渋谷区渋谷3-12-22 渋谷プレステージ

資本金：8,000万円(2009年9月現在)

株主：株式会社フュージョンパートナー

事業内容：マーケティングコミュニケーション分野におけるインターネット、音声/FAX自動応答を利用したASPサービスの提供および、システム開発

- ・ASP/SaaS型IVR(自動音声応答)サービス
- ・サイト内検索エンジン『i-search』
- ・FAQシステム『i-ask』
- ・アンケートシステム『i-entry』
- ・顧客管理、メール管理システム『ディーベックス』

Webサイト：<http://www.digi-ana.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。

【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

TEL: 03-5623-3391 MAIL: c_info@collabos.com