

**株式会社ツナグ・ソリューションズが
採用実務代行サービスにおける応募受付センターに
ASP型インバウンドコールセンター向け電話系システム「@nyplace(エニブレイス)」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)のコールセンター向けASPサービス「@nyplace(エニブレイス)」は、2008年10月30日、株式会社ツナグ・ソリューションズ(本社:東京都中央区、代表取締役社長 米田 光宏、以下、ツナグ・ソリューションズ)の採用実務代行サービスにおける応募受付センターのコールセンター用電話交換機システムとして導入されました。

ツナグ・ソリューションズは、アルバイト・パート領域に特化した採用コンサルティング会社です。若年層の減少する中、恒常的採用難を抱えている販売業、サービス業、フード業といったサービス産業を中心に、採用工程を「採用設計」「応募受付」「従業員戦力化」の3つのフェーズに分け、それぞれに対して独自のソリューションを展開し、本質的かつ包括的なサービスを提供しています。

今回、ツナグ・ソリューションズでは、ナレッジや情報の共有・蓄積とサービスクオリティの向上を目的とし、外部企業へ業務委託を行っていた採用実務代行サービスにおける応募受付センターの自社運営化にあたり、本格的なコールセンター・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「@nyplace(エニブレイス)」が採用された理由です。

短期構築が可能

高性能な交換機システム(AVAYA社製)の導入コストの低減が可能¹

業務量の変動や業務内容の変更にも契約変更で対応できる柔軟性

「@nyplace(エニブレイス)」の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、購入時に必要な初期費用や導入後に通常年間10~20%かかる保守管理費に加えて、システム管理責任者の人件費等が削減することができ、大幅なトータルコストの抑制に成功しました。また、導入後の事業変化にも柔軟性の高いコールセンター・システムの短期構築を実現しました。

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。

「@nyplace」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(CMS²/IVR³/ACD⁴/CTI⁵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¹を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。

1: 開設時コスト

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。

2: CMS(Call Management System) (オペレーター管理、統計管理機能)

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: 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。

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。

5: 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。

【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 (2010 年 2 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/>

【株式会社ツナグ・ソリューションズ 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ツナグ・ソリューションズ
代 表 者 : 代表取締役社長 米田 光宏
設 立 : 2007 年 2 月 28 日
所 在 地 : 東京都中央区新富 1-8-9 イマージュビル 9F
資 本 金 : 5,000 万円 (2010 年 2 月現在)
事 業 領 域 : アルバイト・パートを中心とした採用コンサルティング業
事 業 内 容 : 1. 採用代行業
2. 人事活動全般における各種コンサルティング業
3. 人事総務業務におけるコンサルティング業
4. アセスメント・サービス業務
5. 人材開発・研修業務
6. 人材斡旋ならびに紹介予定派遣事業(許可番号 13-コ-302470)
Web サイト : <http://www.tsunagu.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。