

2010年2月9日
株式会社コロボス

三和シャッター工業「カスタマーセンター」が コロボスのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』と『Packet Folder(パケットフォルダー)』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)のコールセンター向けASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』およびASP型通話録音システム『Packet Folder(パケットフォルダー)』は、2009年8月31日、三和シャッター工業株式会社(本社:東京都板橋区、代表取締役社長 高山 俊隆、以下、三和シャッター工業)の「カスタマーセンター」のコールセンター・システムとして導入されました。

三和シャッター工業は、1956年の創業以来、シャッターやスチールドアといった建材の製造・販売を通じ、産業や暮らしの発展に貢献してきた企業です。「安全・安心・快適にらせる空間を提供すること」を使命とし、商品開発から製造、施工、メンテナンスまでを一体化した「総合品質保証体制」によってお客さまからの信頼を獲得している同社は、2007年より持株会社体制に移行した三和グループの中核事業会社として、建材業界のトップメーカーたる地位を維持し続けています。

今回、三和シャッター工業では、コスト削減とサービス品質の向上を目的とし、全国各地の拠点(沖縄県を除く)で行っていた修理受付と相談業務を集約し一元的に受け付ける「カスタマーセンター」の設立にあたり、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、コロボスのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』、『Packet Folder(パケットフォルダー)』が採用された理由です。

- 保守管理費込の月額料金制で、高機能なコールセンター・システムの導入が可能
- レポートの活用によるサービス品質の向上と業務の効率化が可能
- 通話録音装置の活用による応答品質の向上

三和シャッター工業は、『@nyplace(エニプレイス)』、『Packet Folder(パケットフォルダー)』の採用により、初期投資と通常は年間10~20%かかる保守管理費を削減し、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコストの削減に成功しました。

また、『@nyplace(エニプレイス)』のCMS^{※1}機能で取得できる各種レポートや『Packet Folder(パケットフォルダー)』の録音機能で蓄積された通話データから業務状況の定量的・定性的な把握・分析が可能となり、全社的な統合窓口となる「カスタマーセンター」の運営に最適なシステムの構築を実現しました。

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。

■「@nyplace」について

『@nyplace(エニプレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(CMS※1/IVR※2/ACD※3/CTI※4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(エニプレイス)』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(エニプレイス)』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。

■『Packet Folder(パケットフォルダー)』について

『Packet Folder(パケットフォルダー)』は、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。月額料金制ASPサービスのため容易にご導入頂ける上、事業計画や業務量の変動に合わせ契約数を変更でき、リーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です(諸費用別途)。

パケットキャプチャ方式による自動録音により、有音無音での検知方式に比べ、録音されていないという事故を低減します。また、音声データの区分も正確に区分され、一通話のデータが二通話分に分割されてしまう事故を防ぎます。PCのブラウザ上から操作できる使いやすいインターフェイスで、以下の豊富な機能をご利用いただけます。

<搭載機能>

・録音 ・再生 ・バックアップ/リストア ・サーバのディスク管理 ・状態監視 ・各種検索(録音開始日時/発信・着信区分/CALL ID/発信者番号/着信番号/メモ検索/グループ名/エージェント ID/ユーザ名/内線番号/関連通話検索) ・録音ファイルのダウンロード(ZIPファイルでパスワードの有無を選択可能) ・検索結果のCSVファイルのダウンロード

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: 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。

※2: 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。

※3: 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。

※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: 開設時コスト

月額基本料金他に、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。

【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/>

【三和シャッター工業株式会社 会社概要】

会 社 名 : 三和シャッター工業株式会社
代 表 者 : 代表取締役社長 高山 俊隆
所 在 地 : 東京都板橋区新河岸 2-3-5
資 本 金 : 5 億円 (2010 年 2 月現在)
事 業 内 容 : シャッター・ドア等の建材製品の製造・販売
Web サイト : <http://www.sanwa-ss.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。