

2010 年 3 月 31 日
株式会社コラボス

株式会社SCICが 『リライフ治験ボランティアセンター』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、2009 年 1 月、株式会社SCIC(本社:東京都豊島区、代表取締役社長 鈴木 澄廣、以下、SCIC)が運営を行う『リライフ治験ボランティアセンター』の顧客情報管理システムとして導入されました。

SCICは、医薬品開発支援総合企業を目指し活動を行う株式会社エスメディサのグループ企業です。

「品質・技術の追求の中から付加価値の向上を果たし、人類の生命、生活に貢献する」という企業理念のもと、CRO (Contract Research Organization: 医薬品開発業務受託機関) 事業を主軸に、モニタリング・モニター派遣・データマネジメント・統計解析等、治験実施医療機関の負担を軽減する高品質で信頼性の高いサポート業務を提供しています。

今回、SCICでは、対応履歴情報の一元管理を目的とし、同社が運営し治験ボランティアの募集や問い合わせ対応を行う『リライフ治験ボランティアセンター』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 5 点が、コラボスの ASP サービス『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

- 高額なシステム投資のリスク回避
- 保守管理費込の月額料金制によるシステム管理の人件費や工数の削減
- 経営方針に合わせた拠点数の分散・統合が容易
- 業務の繁閑にも契約変更によるシステムの最適化が可能
- 画面構成や入力導線等の実務上での使いやすさ

SCICは、『COLLABOS CRM』の採用により、準備・構築期間併せて約 1 ヶ月という短期間で顧客情報管理システムを導入しました。また、『COLLABOS CRM』の CSV データのインポート・エクスポート機能やレポート機能の活用により、過去の問い合わせ内容と会員情報も含めた情報の一元管理や、既存のメール配信システムを併用した会員情報の有効活用を容易に行えるシステムの構築に成功、業務の効率化を実現しました。

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。

【『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 (2010 年 3 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SCIC 会社概要】

会 社 名 : 株式会社SCIC
代 表 者 : 代表取締役社長 鈴木 澄廣
設 立 : 2004 年 5 月 6 日
所 在 地 : 東京都豊島区東池袋 1 丁目 21 番 11 号 オーク池袋ビル 4F
資 本 金 : 3,000 万円 万円(2010 年 3 月現在)
事 業 内 容 : 派遣業務(CRA、CRC)、コールセンター業務
特定労働者派遣事業 特 13-311992
Web サイト : 株式会社SCIC <http://www.scic.co.jp>
リライフ治験ボランティアセンター <http://www.idvc-relife.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。