

**株式会社ウォーターダイレクトが
「ウォーターダイレクトお客様サービスセンター」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(エニプレイス)』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(エニプレイス)』は、2010 年 1 月、株式会社ウォーターダイレクト(本社:東京都品川区、代表取締役社長 伊久間 努、以下、ウォーターダイレクト)の「ウォーターダイレクトお客様サービスセンター」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。

ウォーターダイレクトは、ウォーターサーバータイプのミネラルウォーター(天然水)宅配サービスを提供する会社です。富士山の地下 203m から汲み上げたプレミアム天然水「クリティア」を、従来型のボトル返却が一切要らない独自の配送方法「ワンウェイ方式」により全国のお客様にお届けする斬新なビジネスモデルを展開し、ホーム&オフィスデリバリー業界における次世代のリーディングカンパニーとして全国規模で実績を伸ばしています。

今回、ウォーターダイレクトでは、オフィス移転に伴い、「ウォーターダイレクトお客様サービスセンター」の規模拡大と共にコールセンター用電話交換機システムのリプレースを検討していました。

以下 4 点が、コラボスのASPサービス『@nyplace(エニプレイス)』が採用された理由です。

- 経営方針や事業状況の変化時にも、契約変更によるシステムの最適化が可能
- トータルコストを換算した場合の費用対効果の高さ
- 複数のオペレーターで同一のIP電話機器を利用し、スペースの有効活用が可能
- 将来的に既存の顧客情報管理システムとのCTI連携が見込める

『@nyplace(エニプレイス)』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を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、導入後の経営や事業の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。

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

※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。

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。

※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。

【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 4 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/>

【株式会社ウォーターダイレクト 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ウォーターダイレクト

代 表 者 : 代表取締役社長 伊久間 努

設 立 : 2006 年 10 月 13 日

所 在 地 : 東京都品川区大崎 4-1-2 ウィン第2五反田ビル 8F

資 本 金 : 7 億 9,050 万円 (2010 年 4 月現在)

事 業 内 容 : ミネラルウォーター宅配事業

Web サイト : <http://www.waterdirect.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。