

2010 年 4 月 27 日
株式会社コラボス

株式会社ユーミーアソシエートが 「ユーミー設備保証 お客様修理受付センター」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、2010 年 1 月、株式会社ユーミーアソシエート(本社:鹿児島県鹿児島市、代表取締役 弓場 昭大、以下、ユーミーアソシエート)の「ユーミー設備保証 お客様修理受付センター」の顧客情報管理システムとして導入されました。

ユーミーアソシエートは、1986 年 4 月から鉄筋コンクリート造の賃貸マンション建設を専門に、全国へフランチャイズ展開・推進しているユーミーマンションFCグループのグループ企業です。同グループのブランドである「ユーミーマンション」は、加盟社数全国約 70 社、5,000 棟、60,000 世帯(戸)、入居率 98%という実績を誇ります。

ユーミーアソシエートは、同ブランドにおける、空室補償、家賃滞納保証、クレジットサービス、外構サービス、住宅瑕疵保険など、家主・入居者向けの付加価値サービスの開発・販売を行っています。

今回、ユーミーアソシエートでは、家主向けの賃貸住宅設備の永年保証サービス「ユーミー設備保証」の問い合わせ窓口である「ユーミー設備保証 お客様修理受付センター」の新設に伴い、顧客情報管理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『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

- 契約者(家主)および販売店(管理会社)の契約情報や、修理受付情報、請求費用情報等の一元管理が可能
- 短期間でのシステム構築が可能
- 月額料金制で高機能な顧客情報管理システムが利用でき、コストパフォーマンスが高い

ユーミーアソシエートは、『COLLABOS CRM』の採用により、準備・構築期間併せて約 2 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』の顧客情報管理、帳票、レポート機能等の活用により、当該サービスに関連する情報を一元管理し、お問い合わせ対応から請求までの一連の業務工程を効率的に行えるシステムの構築に成功しました。

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けた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け、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で比較した場合、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) ・マスターテーブル追加 ・Web フォーム連携 ・帳票 など

※メーラー、CTI 連携(着信ポップアップ)、マスターテーブル追加、Web フォーム連携、帳票はオプション機能

【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 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/>

【株式会社ユーミーアソシエート 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ユーミーアソシエート
代 表 者 : 代表取締役 弓場 昭大
設 立 : 2004 年 12 月
本社所在地 : 鹿児島県鹿児島市伊敷 1 丁目 6 番 12 号 弓場建設株式会社 内
東 京 本 部 : 東京都新宿区西新宿 7-6-2 宇津宮ビル 6 階
事 業 内 容 : 取扱い商品およびサービス
・ユーミー空室補償
・ユーミーマンションカードの家賃滞納保証
・住宅あんしん保証の住宅瑕疵保険
・ユーミーオーナーズリース・クレジット
・外構機能サービス
・ユーミー設備保証
Web サイト : <http://you-me.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。