

2010 年 5 月 12 日  
株式会社コラボス

**三和シャッター工業が  
「カスタマーセンター」と全国営業所で利用する顧客情報管理システムとして  
コラボスの ASP サービス『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)のコールセンター向け ASP サービス『COLLABOS CRM』は、2009 年 8 月、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 木下 和彦、以下、三和シャッター工業)の「カスタマーセンター」と全国営業所で利用する顧客情報管理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・快適にく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、サービス水準の改善と顧客満足度の向上を目的とし、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、問い合わせ対応履歴管理のための顧客情報管理システムのリプレース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。

- 定期的なバージョンアップによる機能性の向上
- 情報の一元化によるサービス水準の改善および顧客満足度の向上が可能
- 「カスタマーセンター」と全国各地の営業所を合わせた全社的な導入が予算内で可能

三和シャッター工業は、『COLLABOS CRM』の採用により、準備・構築期間合わせて約 2 ヶ月という短期間で顧客情報システムを導入しました。また、全社的な統合窓口となる「カスタマーセンター」と全国に存在する営業所で利用ができ、情報共有によるサービスの改善と情報資産の活用が可能となるシステムの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。

**【『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 5 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 木下 和彦  
所 在 地 : 東京都板橋区新河岸 2-3-5  
資 本 金 : 5 億円 (2010 年 5 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](mailto: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。