

報道関係各位
プレスリリース

2010 年 7 月 20 日
株式会社コラボス

コールセンター向け ASP 通話録音システム「パケットフォルダー Packet Folder」が オリンパスイメージング株式会社 お問い合わせ窓口採用

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)のコールセンター向けASP通話録音システム「パケットフォルダー Packet Folder」が、この度、精密機械器具の製造・販売を行うオリンパスイメージング株式会社(本社: 東京都新宿区、代表取締役社長 大久保 雅治)のお問い合わせ窓口における通話録音システムとして採用されました。

株式会社コラボスでは、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行っていきます。

【「パケットフォルダー Packet Folder」とは】

「パケットフォルダー Packet Folder」は、これまで高額投資の対象であった、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でご利用頂くことが可能な ASP サービスです。

AVAYA 社製の IP 電話機をお使いならば、サーバをご用意・設置頂くだけでご利用頂け、導入工事の費用や工数を削減し、新規・既存のコールセンター様共に容易にご導入頂けます。

また、月額料金制のASPサービスのため、業務の繁閑に合わせた席数の増減が行え、お客様にとってリーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能となります。*

* 設定費用、音声用サーバ費用等諸費用別途

* 電話機の動作補償は型番 4610 と 1616 のみとなっております

* AVAYA の PBX のバージョンにつきましては、別途ご相談下さい

【主要機能】

- 録音機能(全自動録音)
- 再生機能
- 検索機能(音声データにつけられた「録音開始日時」「発信者番号」等、計 11 種類のタグ条件で検索が可能です)
- バックアップ・リストア機能
- サーバのディスク管理機能
- 状態監視機能

【今回の導入の決定理由】

今回オリンパスイメージング株式会社では、対応品質の向上を目的として、お問い合わせ窓口における通話録音装置のリリースを検討していました。以下5点が「パケットフォルダー Packet Folder」導入の決定理由です。

「パケットフォルダー Packet Folder」の導入により、工数の削減と同時に、録音データから取得できる顧客情報のクオリティ及び情報分析レベル、対応品質の向上を実現し、同社が積極的に行うVOC(Voice of Customer: お客様の声)に繋がるシステムを構築しました。

- トータルコストを換算した場合の費用対効果の高さ
- 音声データが非圧縮で、再生時の音声ヒアリングが容易
- 検索機能が充実しており、情報の集約や分析が容易
- 音声早回し機能の活用により、オペレーターの確認作業やスーパーバイザーのモニタリング業務の工数削減が可能
- 録音データを活用した、VOC 活動やオペレーター教育の強化

【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 31 日現在)
株 主 : オリンパスビジネスクリエイツ株式会社
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』
・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/>

【オリンパスイメージング株式会社 会社概要】

会 社 名 : オリンパスイメージング株式会社(Olympus Imaging Corp.)
代 表 者 : 代表取締役社長 大久保 雅治
設 立 : 2004 年 10 月 1 日
所 在 地 : 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリス
資 本 金 : 110 億円 (2010 年 3 月 31 日現在)
事 業 内 容 : デジタルカメラ・録音機等の製造販売
Web サイト : <http://olympus-imaging.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。