

2010年8月18日
株式会社コラボス

株式会社アスク・ワールドトレーディングがコラボスのASPサービスを アウトソーシング事業におけるカスタマーサポート代行サービスの コンタクトセンター用システムとして導入

オリンパス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5月、株式会社アスク・ワールドトレーディング(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 眞 邦仁、以下、アスク・ワールドトレーディング)のアウトソーシング事業におけるカスタマーサポート代行サービスのコールセンター・システムとして導入されました。

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・パートナーとして、『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。

【導入の決定理由】

アスク・ワールドトレーディングは、国際物流の業務委託から営業委託、コンサルティングやカスタマーサポートなど、総合アウトソーシングサービスを提供する企業です。

企業のグローバル進出を目的とした戦略の立案から実行、成果レポートまでを全面的にバックアップし、コア業務への集中を支援する高品質なソリューションを提供しています。

アスク・ワールドトレーディングでは、アウトソーシング事業におけるカスタマーサポート代行サービスの業務量増加にあたり、最適なコールセンター・システムの導入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。

- 交換機システム(AVAYA社製)の導入コスト^{※1}の低減が可能
- 保守管理費込の月額料金制によるシステム管理の人的コストや工数の削減
- 業務の繁忙にも契約変更によるシステムの最適化が可能
- CMS^{※2}機能により取得できる統計数値を活用した顧客企業への報告書の提出が容易

アスク・ワールドトレーディングは、『@nyplace(エニプレイス)』の採用により、初期投資と通常は年間10~20%かかる保守管理費を削減し、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコストの削減に成功しました。また、準備・構築期間併せて約1ヶ月という短期間で、カスタマーサポート代行業務の増減に柔軟性があり、サービス品質の向上と業務の効率化が可能となる高機能なコンタクトセンターシステムを構築しました。

■「@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(IVR^{※3}/CMS^{※2}/ACD^{※4}/CTI^{※5}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コスト^{※1}の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: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。

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

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。

※3: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。

※4: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。

※5: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。

【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/>

【株式会社アスク・ワールドトレーディング 会社概要】

会社名 : 株式会社アスク・ワールドトレーディング

代表者 : 代表取締役社長 當眞 邦仁

設立 : 2005年2月1日

所在地 : 東京都渋谷区恵比寿4-24-3 シマダビル201

資本金 : 300万円(2010年3月31日現在)

事業内容 : * アウトソーシング事業

* コンサルティング事業

* 健康食品・雑貨等の輸入販売

Webサイト : <http://ask-wt.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。