

2010 年 8 月 25 日
株式会社コラボス

株式会社ベクトルがコラボスのASPサービスを 人材採用代行受付窓口業務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)』および ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』は、株式会社ベクトル(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 ト部 憲、以下、ベクトル)の人材採用代行受付窓口業務のコールセンター・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。

【今回の導入の決定理由】

ベクトルは、企業にあわせた一貫したコンセプトで人事の全施策を提供する、組織人事のトータルソリューション企業です。人事戦略・人事制度の構築といったコンセプトワークから、人材確保(採用代行、人材紹介、人材派遣)、雇用調整、教育研修、労務相談、給与計算、カウンセリングといった施策レベルの実施まで幅広いサービスの提供を行っています。

今回、ベクトルでは、アウトソーシング事業の業務拡大のため、人材採用代行受付窓口において、本格的なコールセンター・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)』、『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

- 短期構築で導入が容易
- 初期費用の低減が可能
- 業務の繁閑や内容の変更、業務数の変動の際にも契約変更によるシステムの最適化が可能
- 高機能なコールセンター・システムの一括導入が可能

ベクトルは、『@nyplace(エニプレイス)』、『COLLABOS CRM』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、業務の効率化と分析が可能となるコンタクトセンターシステムの一括導入を実現しました。

■「@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^{※1}/CMS^{※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コスト^{※5}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。

■『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き、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と比較した場合、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※4 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。

■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)

※1: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。

※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: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。

※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 3 月 31 日現在)

株 主 : オリジナルビジネスクリエイト株式会社

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(エニブレイス)』
・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/>

【株式会社ベクトル 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ベクトル

代 表 者 : 代表取締役社長 ト部 憲

設 立 : 2003 年 6 月 12 日

所 在 地 : 東京都千代田区霞が関 3-2-6 東京倶楽部ビルディング 6F

資 本 金 : 9,000 万円 (2010 年 3 月 31 日現在)

事 業 内 容 : 人事トータルソリューションの提供

・コンサルティング

・教育

・人材紹介

・キャリア支援

・アウトソーシング

・WEB 人事システム

Web サイト : <http://www.vector-up.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。