

2010 年 9 月 2 日  
株式会社コラボス

## 株式会社SBRが「お問い合わせ窓口」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

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『COLLABOS CRM』は、2009 年 7 月、株式会社SBR(本社:東京都港区、代表取締役社長 高梨 宏史、以下、SBR)の「お問い合わせ窓口」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。

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。

### 【今回の導入の決定理由】

SBRは、「日本のスモールビジネスを活性化するエンジンとなる」ことをビジョンとし、従業員 20 名以下の小企業のパートナーとして、小企業の活性化に繋がる価値ある IT ソリューションを提供しています。

SBRとSBRグループが提供するITソリューションは、小企業に対しインターネットを活用したビジネスの場を提供するため、業種別に特化したホームページ制作・運用等のサービスをパッケージングした「ITパッケージ」の販売と、開設したホームページの反響向上に繋げるためのサービスを提供する「IT支援」を軸に事業を展開し、取引実績は現在約 23,000 社となります。

今回、SBRは、サービスレベルの改善とCS(顧客満足度)の向上を目的とし、顧客企業に対し購入製品や利用サービスに関するお問い合わせを受け付ける「お問い合わせ窓口」で利用する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 5 点が、コラボスの ASP サービス『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

- 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
- 顧客情報の一元管理とナレッジの共有が可能
- 複数拠点での利用が可能
- 定期的なバージョンアップによる機能性の向上
- 画面構成や入力導線等の実務上での使いやすさ

SBRは、『COLLABOS CRM』の採用により、複数拠点での利用と共に、顧客情報の一元管理とナレッジの共有を実現し、サービスレベルの改善やCS(顧客満足度)の向上につながる顧客対応の強化が可能となるシステムの構築に成功しました。

### 【『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 : 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SBR 会社概要】

会 社 名 : 株式会社SBR  
代 表 者 : 代表取締役社長 高梨 宏史  
所 在 地 : 東京都港区芝公園2-4-1 ダヴィンチ芝パーク  
資 本 金 : 77 億 4,409 万円 (2010 年 3 月末)  
事 業 内 容 : 小企業向け IT ソリューション事業  
・WEB サイトの企画、構築、運用及びコンサルティング事業  
・インターネット広告等の販売代理店事業  
Web サイト : <http://www.sbr-inc.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。