

2010 年 9 月 30 日
株式会社コラボス

ヤマハ株式会社がコラボスのASPサービスを 「お客様コミュニケーションセンター」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「COLLABOS CRM」および「パケットフォルダー Packet Folder」は、ヤマハ株式会社(本社:静岡県浜松市、代表取締役社長 梅村 充、以下、ヤマハ)の「お客様コミュニケーションセンター」をはじめ複数のお客様対応窓口にコンタクトセンター・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・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】

ヤマハグループは、音・音楽を原点に培った技術と感性で新たな感動と豊かな文化を世界の人々とともに創りつづけることを表す「感動を・ともに・創る」を企業目的として掲げ、楽器、音楽教室、AV機器、半導体、ネットワーク周辺機器など音・音楽に関連する領域を中心に幅広い事業をグローバルに展開しています。

今回、ヤマハでは、旧システムの保守期間満了に伴い、(旧名称)「楽器インフォメーションセンター」で利用していたコールセンター・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「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」、「パケットフォルダー Packet Folder」が採用された理由です。

- 初期投資とトータルコストの低減が可能
- 保守管理費込の月額料金制のため、自社でのメンテナンスが不要
- 導入決定から構築、稼働までの期間短縮が可能
- 運用にあわせたシステム設定の変更や業務量の増減にも対応可能な柔軟性
- 規模の変更や拠点の増減・統合が容易

ヤマハは、「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」、「パケットフォルダー Packet Folder」の採用により、初期投資と共に通常は年間 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、約 5,000 万円のトータルコストの削減に成功しました。また、他事業部門での追加導入や検討を行っている複数拠点での展開など、同社の業務改革に即応できるシステムの構築を実現しました。

■「@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※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)

■「パケットフォルダー Packet Folder」について

「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※6 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き、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。※7

■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

※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。

※6: AVAYA 社製 IP 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。

※7: 設定費用、音声用サーバ費用等諸費用別途となります。

【ヤマハ株式会社 会社概要】

会 社 名 : ヤマハ株式会社
代 表 者 : 代表取締役社長 梅村 充
設 立 : 1897 年 10 月 12 日
所 在 地 : 本社 静岡県浜松市中区中沢町 10 番 1 号
資 本 金 : 285 億 34 百万円 (2010 年 3 月 31 日現在)
事 業 内 容 : (グループ全体)
* 楽器事業(ピアノ、電子楽器、管・弦・打楽器、教育楽器、音響機器、防音室、音楽教室、英語教室、音楽ソフト、調律)
* AV・IT事業(オーディオ、情報通信機器)
* 電子部品事業(半導体)
* その他の事業(ゴルフ用品、自動車用内装部品、FA 機器、宿泊施設・スポーツ施設の経営)
Web サイト : <http://jp.yamaha.com/>

【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/>

【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。