

2010 年 10 月 5 日
株式会社コラボス

株式会社アウトソーシングが アウトソーシング事業の応募受付窓口の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 ASP 型コールセンター向け CRM ソフト『COLLABOS CRM』は、2010 年 3 月、株式会社アウトソーシング(本社:静岡県静岡市、代表取締役社長 丸岡 陽太)のアウトソーシング事業における応募受付窓口の顧客情報管理システムとして導入されました。これにより、株式会社アウトソーシングでは、コールセンター向け ASP サービス『@ny place(エニプレイス)』に続く、コラボスの ASP サービスの導入となります。

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】

株式会社アウトソーシングは、メーカーに対して生産効率向上を目的とした生産アウトソーシング事業を展開しており、安価な労働者を生産計画に合わせフレキシブルに増減させることで効率を上げる製造派遣から脱却し、労働者のキャリアやスキルをアップさせることで効率を上げる請負を推進しています。

また、同社グループにおいては、国内メーカーの二次的な研究・開発からその後の量産工程までを一括外部委託する新たなニーズに対応するために、高度な技術力を保持する技術系生産アウトソーシング業者を戦略的M & Aにより積極的に取得することで、他社に先駆けて一括受託体制の基盤を構築しています。

今回、株式会社アウトソーシングでは、外部企業へ業務委託を行っていた同社のアウトソーシング事業における応募受付窓口業務の自社運営化にあたり、対応履歴管理のための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。

- 保守管理費込の月額料金制で、高機能な顧客情報管理システムの導入が可能
- メール・電話での対応情報の一元化によるサービス水準の改善および顧客満足度の向上が可能
- 各種データ項目定義や権限設定等の機能が搭載されているため、導入後のデータや画面の構成、操作手順の改善が容易
- 将来的に、同社サービス『@nyplace(エニプレイス)』とのCTI連携が低価格で見込め、業務の効率化が可能
- コールセンターに関連する複数のシステムをコラボス 1 社のサービスの利用で調達が可能となる利便性

同社は、『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、事業状況や業務運用の変化に柔軟性が高く、かつ、業務の効率化と分析が可能となる顧客情報管理システムの構築を実現しました。

【『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ます。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顧客へのメールや電話の対応履歴の一元管理化が可能です。

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

【株式会社アウトソーシング 会社概要】

会 社 名 : 株式会社アウトソーシング
代 表 者 : 代表取締役会長 土井 春彦
代表取締役社長 丸岡 陽太
設 立 : 1997 年 1 月
所 在 地 : 本社 静岡県静岡市葵区紺屋町 17-1 葵タワー19 階
資 本 金 : 4 億 8,373 万 5 千円(2010 年 6 月 30 日現在)
事 業 内 容 : 生産アウトソーシング事業
一般労働者派遣事業許可番号 般 22-010091
有料職業紹介事業許可番号 22-ユ-300034
Web サイト : <http://www.outsourcing.co.jp/>

【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。