

## 株式会社ショッピングエアラインが グローバルショッピング事業「sekaimon(セカイモン)」のお客サポート業務の 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6月、株式会社ショッピングエアライン(本社:東京都品川区、代表取締役社長 伊藤 直、以下、ショッピングエアライン)のグローバルショッピング事業「sekaimon(セカイモン)」(www.sekaimon.com)におけるお客サポート業務の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】

ショッピングエアラインは、eBayが運営する世界最大のインターネット上のマーケットプレイス「eBay.com」上のアメリカから出品登録される商品を、日本語で翻訳して紹介し、さらに決済、商品配送、通関手続きを提供することによって、日本国内のお客様がこれらの商品を閲覧・購入を容易にするグローバルショッピング事業「sekaimon」(www.sekaimon.com)を展開する企業です。

従来、日本から海外の商品を購入する際に障壁となっていた要素を取り除くことにより、日本国内のお客様に安心してインターネット上でのグローバルショッピングを楽しくスムーズに行えるサービスを提供しています。

今回、ショッピングエアラインではお客サポート業務のサービスレベルの強化を目指すにあたり、対応スピードのアップ、および管理体制の強化を目的として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。

- 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
- 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
- 東京、ロサンゼルス等、複数拠点での同時利用に適している
- 画面構成や入力導線等の実務上での使いやすさ
- テンプレートやレポート機能の活用により、効率化が可能

同社は「COLLABOS CRM」の採用により、システムリプレース時に想定していた初期投資に加え、年間保守管理費を10-20%削減し、同様の機能を搭載したシステムを新たに購入した場合と比べて、数百万円の年間予算の縮小に成功しました。

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カ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 ・テンプレート  
・検索 ・レポート ・メーカー ・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  
メーカー、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

### 【株式会社ショップエアライン 会社概要】

会社名 : 株式会社ショップエアライン  
代表者 : 代表取締役社長 伊藤 直  
設立 : 2007 年 4 月 19 日  
所在地 : 東京都品川区北品川四丁目 7 番 35 号  
資本金 : 3 億円(2010 年 3 月現在)  
主要株主 : 株式会社ネットプライスドットコム  
事業内容 : インターネットショッピングに関する海外関連事業の企画・開発・運営  
Web サイト : 海外オークション「セカイモン(www.sekaimon.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](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。