

2010年12月21日  
株式会社コラボス

## セルジーン株式会社がコラボスのクラウドサービスを 「おくすり相談室」と「レブメイト<sup>®</sup>センター」のコンタクトセンター用システムとして一括導入

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、(株)コラボス)のコールセンター向けクラウドサービス「@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、2010年5月11日、セルジーン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 ジョセフ・メリロー、以下、セルジーン(株))の「おくすり相談室」と「レブメイト<sup>®</sup>センター」のコンタクトセンター・システムとして導入されました。

(株)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クラウド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】

今回、セルジーン(株)では、多発性骨髄腫治療薬「レブラミド<sup>®</sup>カプセル 5mg」(一般名:レナリドミド水和物)の2010年秋の上市に向けた「おくすり相談室」と「レブラミド<sup>®</sup>カプセル 5mg」の適正管理手順である「レブメイト<sup>®</sup>」の情報を提供する「レブメイト<sup>®</sup>センター」の新規開設に伴い、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6点が、(株)コラボスのクラウドサービス「@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。

- 高機能なコールセンター・システムの一括導入が可能
- 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
- 運用に合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
- 経営方針に合わせた規模の変更や拠点の増減・統合が容易

セルジーン(株)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、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2ヶ月強という短期間で、「おくすり相談室」と「レブメイト<sup>®</sup>センター」の2部門で同じシステムを利用し、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<sup>1</sup>/CMS<sup>2</sup>/ACD<sup>3</sup>/CTI<sup>4</sup>等の機能)を、IPネットワークを利用して提供するクラウドサービスです。「@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<sup>5</sup>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、クラ

クラウド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クラウドサービスです。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クラウド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。

(株)コラボスのインバウンド・コールセンター向けクラウドサービス「@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。

#### 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クラウドサービスです。

AVAYA 社製の IP 電話機<sup>6</sup>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、月額料金制のクラウドサービスのため、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。<sup>7</sup>

#### 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。

### 【セルジーン株式会社 会社概要】

会社名	:	セルジーン株式会社 (Celgene K.K.)
代表者	:	代表取締役社長 ジョセフ・メリロー
設立	:	2005 年 12 月 26 日
所在地	:	東京都千代田区有楽町 1 丁目 1 番 3 号東京宝塚ビル 15 階
株 主	:	米国セルジーン社 100%
事業内容	:	癌及び免疫・炎症性疾患の分野における新薬の開発・販売
Web サイト	:	<a href="http://www.celgene.co.jp/">http://www.celgene.co.jp/</a>
セルジーン株式会社について	:	セルジーン株式会社は、グローバルなバイオ医薬品企業です。 癌及び免疫・炎症性疾患の分野において、Unmet Medical Needs(アンメット・メディカル・ニーズ: 未だ満たされていない医療ニーズ、未だ有効な治療方法がない医療ニーズ)に対応できる革新的で画期的な新薬の研究開発・販売と適切な情報の提供に取り組んでいます。

### 【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クラウドサービスの提供 ・コールセンター向け通信インフラクラウドサービス「@nyplace(エニプレイス)」 ・クラウド型コールセンター向け CRM ソフト「COLLABOS CRM」 ・クラウド通話録音システム「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クラウド通話録音システム 「Packet Folder(パケットフォルダー)」 ・クラウド型アウトバウンド効率化ツール「COLLABOS CRM Outbound Edition」
Web サイト	:	<a href="http://www.collabos.com/">http://www.collabos.com/</a>

### 【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。