

株式会社アテナがコラボスのクラウドサービスを フルフィルメント業務における「北海道IT BPO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)のコンタクトセンター向けクラウドサービス「@nyplace(エニプレイス)」および「Packet Folder(パケットフォルダー)」は、2010年8月、株式会社アテナ(本社:東京都江戸川区、代表取締役社長 渡辺剛彦、以下、アテナ)のフルフィルメント業務における「北海道IT BPO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。

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。

【導入の決定理由】

アテナは、ダイレクトメールの企画制作から発送代行まで行うメーリング業務をはじめ、在庫管理と梱包加工を独自のシステムで運用する物流業務、通信販売やキャンペーンなどの事務代行を一貫してサポートするフルフィルメント業務、情報処理サービスとしてデータ入力センターやコールセンターの運営、データベース構築や各種業務システムの開発運用に至るまで、広範な内容業務を受託するダイレクトマーケティングのトータルアウトソーサーです。

2001年に「プライバシーマーク」および「ISO9001(品質マネジメントシステム)」、2006年に「ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)」の認証を取得し、セキュリティ意識の高いフルアウトソーシング・ソリューションカンパニーとして国内外のトップ企業に利用されており、メーリングサービス事業における郵便の取扱量は年間2億4千万通(日本の郵便通数の約1%)の実績を誇ります。

アテナでは、フルフィルメント業務における北海道拠点となる「北海道IT BPOセンター」の新規開設にあたり、コンタクトセンター・システムのリプレースを検討していました。以下5点が、コラボスのクラウドサービス「@nyplace(エニプレイス)」と「Packet Folder(パケットフォルダー)」が採用された理由です。

- 保守管理費込の月額料金制で、高機能なコールセンター・システムの導入が可能
- 複数拠点で同一のシステムの利用が可能
- 導入社数100社・2,100席常時稼働の実績
- 導入決定から構築、稼働までの期間短縮が可能
- 業務内容や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

アテナは、「@nyplace(エニプレイス)」「Packet Folder(パケットフォルダー)」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、準備・構築期間併せて約1ヶ月半という短期間で、複数拠点での利用やシステム管理工数の削減を可能にし、事業や業務状況の変化にも柔軟に対応する高機能なコンタクトセンター・システムを構築しました。

「@nyplace」について

「@nyplace(エニプレイス)」は、コンタクトセンター用の電話交換機機能(IVR¹/CMS²/ACD³/CTI⁴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、コンタクト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ンタクトセンター運営費用(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、コンタクト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、一般的なコンタクトセンター・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。

「バケットフォルダー Packet Folder」について

「バケットフォルダー 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を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け、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、業務の繁忙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。

【株式会社アテナ 会社概要】

会社名 : 株式会社アテナ

代表者 : 代表取締役社長 渡辺剛彦

設立 : 1968年5月1日

所在地 : 東京都江戸川区臨海町5-2-2

資本金 : 1億4,000万円(2010年3月31日現在)

事業内容 : ダイレクトメールの企画、制作並びに発送業務の代行 / 印刷業 / 販売促進用品の企画、制作並びに販売 / 商品並びに販売促進用品の保管、管理代行 / 医療機器の販売、賃貸並びに保管 / 医薬品の販売、賃貸並びに保管 / 梱包、発送、配送並びに運送業 / 倉庫業 / 顧客情報管理およびこれに付帯する関連作業の代行業並びに各種キャンペーンの事務代行業務 / 電話回線を利用した各種情報提供サービス業 / 電話対応代行業務 / 事務機・電子計算機器の販売およびレンタル / 広告代理業並びに屋外・屋内広告物の製作および販売 / 旗類の企画、製作並びに販売およびレンタル / 生命保険、損害保険の募集に関する業務 / 労働者派遣事業並びに有料職業紹介事業 / 不動産の賃貸借および管理 / 古物の販売 / その他前各号の事業に付帯または関連する一切の業務

Webサイト : <http://www.atena.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、設置不要のコンタクトセンター向けのクラウドサービスの提供
・コンタクト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)」
・クラウド型コンタクトセンター向け 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 : <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。