

2011年2月2日
株式会社コラボス

株式会社トランスネットがコラボスのクラウドサービスを 運用アウトソーシング事業における運用サポートサービス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クラウドサービス『@nyplace(エニプレイス)』は、2010年5月、株式会社トランスネット(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 五十嵐 善夫、以下、トランスネット)の運用アウトソーシング事業における運用サポートサービスのコールセンター・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・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。

【導入の決定理由】

トランスネットは旧国鉄(現JR)の情報システム部門が分離・独立し、1985年に設立された企業です。経営理念である「顧客・社会との共栄」をコンセプトに、クライアントをはじめとするステークホルダー重視、コンプライアンス重視、品質重視のトータルソリューションプロバイダーを目指し、旧国鉄(現JR)の情報システム技術とネットワーク技術を活用した情報システム・ネットワーク・ソリューション関連事業を展開、運輸・交通、旅行・観光、情報・通信などの公共性の高い分野を中心にシステムの開発から保守・運用までワンストップで提供しています。

今回、トランスネットでは、運用アウトソーシング事業における運用サポートサービスで使用していた既存システムの老朽化により、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4点が、コラボスのクラウドサービス『@nyplace(エニプレイス)』が採用された理由です。

高額なシステム投資のリスク回避

保守管理費込の月額料金制によるシステム管理の人件費や工数の削減

経営方針に合わせた拠点数の分散・統合が容易

業務量の変動や業務内容の変更にも契約変更で対応できる柔軟性

トランスネットは、『@nyplace(エニプレイス)』の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、購入時に必要な初期費用や導入後に通常年間10~20%かかる保守管理費、システム管理責任者の人件費等を削減し、大幅なトータルコストの抑制に成功しました。また、準備・構築期間併せて約2ヶ月という短期間で、導入後の経営方針や事業の変化にも柔軟性の高いコールセンター・システムの短期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(ACD¹/ウィスパリング²/IVR³/CMS⁴/CTI⁵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⁶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。

- 1: 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。
- 2: ウィスパリング(ささやき機能)
複数の業務をオペレーターが対応する時、電話がオペレーターとつながる前にあらかじめ録音しておいた声で業務名を通知するシステム。
- 3: 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。
- 4: 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。
- 5: 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。
- 6: 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。

【株式会社トランスネット 会社概要】

会 社 名 : 株式会社トランスネット
代 表 者 : 代表取締役社長 五十嵐 善夫
設 立 : 1985 年 8 月 26 日
所 在 地 : 本社 東京都千代田区神田和泉町 1-3-1 三恵ビル 8F/7F
資 本 金 : 11 億 5,300 万円 (2010 年 6 月現在)
事 業 内 容 : 情報システムの開発
情報システム・ネットワークの運用及び保守
電気設備・電気通信設備の工事の請負、設計、施工、監理及び保全
システム関連機器・ツールの販売及びリース
インターネットによる各種サービス(ホテル・旅館の予約サービスなど)
労働者派遣事業
前各号に関するコンサルティング
Web サイト : <http://www.tni.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 : オリジナル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(エニブレイス)」
・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。