

2011 年 2 月 16 日  
株式会社コラボス

## 株式会社ファムがコラボスのクラウドサービスを コールセンター事業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)」および「COLLABOS CRM」は、2010 年 5 月、株式会社ファム(本社:神奈川県横浜市、代表取締役社長 野村 豊、以下、ファム)のコールセンター事業のコールセンター・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・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。

### 【今回の導入の決定理由】

ファムは、立体駐車場・産業機器の設計・施工・保守および住宅工事受託を行う企業です。

“人を尊重し、環境を大切に、豊かな人間性と創造性を発揮し、人々の品位ある生活と文化に貢献する企業”を目指し、立体駐車場とその他各種設備の開発・設計・製造・施工・保守・運用ノウハウを活かした事業を展開、パーキング・産業機器・IT・制御システム・各種メンテナンス・コールセンター・海外関連・建物修繕・住宅関連・アウトソーシング・食品関連等のあらゆるソリューションをトータルに提供しています。

今回、ファムでは、コールセンター事業における新規受託業務の実施にあたり、最適なコールセンター・システムの導入を検討していました。以下 3 点が、コラボスの ASP サービス「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」が採用された理由です。

初期費用の低減が可能

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

業務の繁閑や内容の変更、業務数の変動の際に契約内容やシステム設定の変更によるシステムの最適化が可能

ファムは、「@nyplace(エニプレイス)」、「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、準備・構築期間併せて約 2 ヶ月という期間で、導入後の受託業務の増減等の事業状況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(エニプレイス)」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 ASP 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、ASP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けた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、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<sup>4</sup>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 ・メーカー ・CTI<sup>4</sup>連携(着信ポップアップ) ・マスタテーブル追加 ・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)、マスタテーブル追加、Webフォーム連携、帳票はオプション機能)

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。

## 【株式会社ファム 会社概要】

会 社 名 : 株式会社ファム

代 表 者 : 代表取締役社長 野村 豊

設 立 : 1987年3月16日

所 在 地 : 横浜本社 : 神奈川県横浜市中区翁町2-9-4

資 本 金 : 5,000万円

事 業 内 容 : パーキング事業 / 産業機器事業 / IT事業 / 制御システム事業 / メンテナンス事業 / コールセンター事業 / 海外事業 / 建物修繕事業 / 住宅事業 / アウトソーシング事業 / Foods事業

Web サイト : <http://www.famm.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](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。