

報道関係各位
プレスリリース

2011年3月16日
株式会社コラボス

**貝印株式会社 お客様相談室が
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)」と「トークフォルダー Talk Folder」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「トークフォルダー Talk Folder」は、2007年7月、貝印株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 遠藤 宏治、以下、貝印)のお客様相談室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】

貝印は、刃物を中心に、調理器具、化粧小物、生活用品、医療器具まで、生活の様々なシーンに密着した多彩なアイテムをグローバルに開発・製造・販売する KAI グループの中核企業です。同社では、国内外に広がるネットワークを生かし、1万点におよぶアイテムを小売店やベンダー(問屋)に提案・販売するとともに、商品の開発、改善に有益なユーザー情報をお客様相談室を通じ収集、製造現場への迅速なフィードバックを行っています。

貝印では、お客様相談室の対応品質向上と業務の見える化を目的とし、コールセンター・システムの導入を検討していました。コラボスのクラウドサービスが採用されたポイントは以下4点となります。

高機能な交換機システムの導入コストの低減が可能

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

ACD¹機能やCMS(統計管理)²機能の活用によるサービス品質の向上と業務の効率化が可能

通話録音の利用による応答品質の確認と業務記録データの保存

「@nyplace(エニプレイス)」と「トークフォルダー Talk Folder」の採用により、同規模の電話交換機の購入時と比べ、初期費用や導入後の保守管理費の低減と、システム管理責任者の人件費を削減することができ、トータルコストを抑制しました。

また、「@nyplace(エニプレイス)」のCMS²機能で取得できる各種レポートや「トークフォルダー Talk Folder」の録音機能にて蓄積された通話データを活用し、業務状況の定量的な把握・分析による効率化と対応品質向上に成功しました。

「@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(ACD¹/CMS²/IVR³/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のコスト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。

「トークフォルダー Talk Folder」について

「トークフォルダー Talk Folder」は、これまで多額投資が必要とされてい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、低価格でご利用いただくことが可能なサービスです。

既存のシステム構成に設置が可能で、導入工事が不要なため、新規・既存を問わずコールセンターで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で1席につき6,500円(保守管理費を含む)の料金体系により、席数の増減に応じたのリーズナブルかつフレキシブルなご利用が可能です。⁶

「トークフォルダー Talk Folder」は、固定電話(電話機・PBXの種類問わず/IP電話にも対応)だけでなく、ソフトフォンにも対応(固定電話版とソフトフォン版は別版)しており、

録音機能(自動・CTI・手動の三種)

再生機能

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

検索機能(録音日時やカスタマイズ可能なタグ情報からの検索が可能)

上記の豊富な搭載機能がご利用いただけます。本システムの導入により、通話後の事後確認を可能とし、顧客からのクレームやオペレーターの業務ミスの減少を実現します。

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: 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: 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: 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: 開設時のコスト

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ロ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: 設定費用、音声用サーバ費用別途

【貝印株式会社 会社概要】

会社名 : 貝印株式会社

代表者 : 代表取締役社長 遠藤 宏治

創業 : 明治41年(1908年)

設立 : 1954年11月15日

所在地 : 東京都千代田区岩本町3-9-5

資本金 : 4億5,000万円(2010年3月31日現在)

事業内容 : 刃物、キッチンウェア、ビューティーケア用品、製菓用品等の販売

Webサイト : <http://www.kai-group.com/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。