

ネットオフ株式会社が

コロボスのクラウドサービスをコンタクトセンター用システムとして導入

株式会社コロボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木 貴雄、以下、コロボス)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)』が、2011年4月、ネットオフ株式会社(本社:愛知県大府市、代表取締役社長 黒田 武志、以下、ネットオフ)のコールセンター・システムとして導入されました。

コロボスでは、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】

ネットオフは、インターネットでの「本・CD・DVD・ゲームソフト」「ブランド品・貴金属・携帯電話・ゴルフクラブなど」の宅配買取と販売サービスを行う企業です。

ネットオフが運営する日本最大級のオンライン中古書店「ネットオフ&イーブックオフ(NETOFF&eBOOKOFF : URL <http://www.ebookoff.co.jp/>)」は、常時100万冊の品揃えを持つ古本買取・販売サイトです。会員数は約180万人(2011年7月現在)で、月間約100万人の方がご利用しています。業界最大級の商品センター(2,200坪の第1商品センターと1,800坪の第2商品センター)では、在庫点数常時100万点(40万タイトル)、月間の買取・販売点数100万点超という膨大な量のリユース・リサイクルを、トヨタ生産方式を導入することにより、効率的なオペレーションを構築して実現しています。

また、2007年より、宅配買取代金の中から環境保護などに取り組むNPO活動に寄付ができる「スマイル・エコ・プログラム」を推進し、“モノ”と“お金”の循環を促進する運動を展開、ITを駆使したリユースビジネスを創造し、広く普及させることにより循環型社会の構築に貢献しています。

今回、ネットオフでは、お客様センターでの受電業務の増加に伴い、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、コロ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

短期構築でき導入が容易

ACD¹機能やCMS(統計管理)²機能等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

事業状況に合わせた規模の変更や拠点の増減・統合、移転が容易

ネットオフは、『@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、サービスレベルの改善と共に導入後の経営方針や事業の変化時にも最適化が可能なコールセンター・システムの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/CMS²/ウィスパリング³/IVR⁴/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: 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: 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。
- 4: 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。
- 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。

【ネットオフ株式会社 会社概要】

会社名 : ネットオフ株式会社
代表者 : 代表取締役社長 黒田 武志
設立 : 2000年7月
所在地 : 本社 愛知県大府市共和町下色1番地の1
資本金 : 4億円
事業内容 : 中古の本、CD、DVD、ゲームソフト、ブランド品、貴金属などのインターネットを通じた買取と販売
Webサイト : <http://www.ebookoff.co.jp/> (中古本買取・販売サイト)
<http://www.netoff.co.jp/> (総合リユース買取サイト)
企業サイト <http://www.netoff.co.jp/corp>

【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(2011年3月31日現在)
株主 : オリジナルビジネスクリエイティブ株式会社 等
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 経営企画部 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。