

株式会社インデックス沖縄が BPO事業におけるコンタクトセンター業務用の顧客情報管理システムとして コラボスのクラウド型コールセンター向けCRMソフト「COLLABOS CRM」を導入

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『COLLABOS CRM』は、2010年7月、株式会社インデックス沖縄(本社:沖縄県浦添市、代表取締役社長 栗田 智明、以下、インデックス沖縄)のBPO事業におけるコンタクトセンター業務用の顧客情報管理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・サポートとして、『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】

インデックス沖縄は、沖縄県の地元企業として、ITを活用した産業の育成と雇用の創出に貢献すべく、モバイル業界をリードする株式会社インデックスと沖縄電力株式会社の共同出資により2004年6月に設立されました。

世界規模で展開するインデックスグループのITノウハウと沖縄電力のネットワーク・インフラを活かし、モバイル関連事業をはじめ、データセンター、Webサイト制作、システム開発、BPO事業などを沖縄から全国へ展開しています。

今回、インデックス沖縄では、BPO事業で受託するコンタクトセンター業務での利用に最適な顧客情報管理システムの導入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『COLLABOS CRM』が採用された理由です。

複数データベースの設定・管理やデータベース毎・クライアントID毎等に細かく権限設定ができるため、複数業務での利用が可能

各種データ項目定義や権限設定等の機能が搭載されているため、導入後の項目内容や画面構成の変更、業務や操作のフロー改善が容易

メール・電話等のマルチチャネルな対応情報一元化とレポート取得が可能

保守管理費込の月額料金制で、高機能な顧客情報管理システムの導入が可能

短期間でのシステム構築が可能

インデックス沖縄は、『COLLABOS CRM』の採用により、準備・構築期間併せて約2ヶ月という短期間で顧客情報管理システムを導入しました。また、受託した複数のコンタクトセンター業務での同時利用ができ、かつ、サービス品質の向上と業務の効率化が可能となる顧客情報管理システムの構築を実現しました。

『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く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クラウドサービスです。

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クラウド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できます。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ラ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クラウド サービス「@nyplace」との CTI 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。

CTI:電話などを顧客データベースなどコンピュータシステムに統合する技術のこと。

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
- ・メーラー
- ・CTI 連携(着信ポップアップ)
- ・マスターテーブル追加
- ・Web フォーム連携
- ・帳票
- など

メーラー、CTI 連携(着信ポップアップ)、マスターテーブル追加、Web フォーム連携、帳票はオプション機能

【株式会社インデックス沖縄 会社概要】

会社名 : 株式会社インデックス沖縄
代表者 : 代表取締役社長 栗田 智明
設立 : 2004 年 6 月 10 日
所在地 : 沖縄県浦添市牧港五丁目 2 番 1 号 別館 6 階
資本金 : 2 億 3300 万円
事業内容 :

- ・クリエイティブ事業
- ・システムソリューション事業
- ・IDC(インターネットデータセンター)事業
- ・BPO 事業

企業サイト : <http://www.indexokinawaco.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 (2011 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 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。