

2011 年 12 月 19 日
株式会社コラボス

ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社がアウトバウンド用システムとして コラボスの「COLLABOS CRM Outbound Edition」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)のクラウド型¹アウトバウンド効率化ツール「COLLABOS CRM Outbound Edition」が、2011 年 8 月、ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社(本社:新潟県佐渡市、代表取締役社長 河口 昌恵、以下、ヒューマン・キャピタル・コンサルティング)のアウトバウンド用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】

ヒューマン・キャピタル・コンサルティングは、2003 年の創業以来「高品質・低価格」をモットーに、コールセンター運営・WEB 広告企画・企業向けコンサルティングを行う企業です。独自の合理的・効率的手法を確立し、WEB サイトの企画やコールセンターの請負だけでなく、構築・改善まで含めたトータルサービスを提供することで、クライアント企業の信頼を得ています。

本社を新潟県佐渡市に構え、佐渡ならではの特産品や伝統芸能を紹介する通販サイト運営もしており、事業を通じて佐渡の地域活性化に貢献しています。

ヒューマン・キャピタル・コンサルティングは、本社移転に伴う 2 拠点での運用が始まるとともに、急激に人員・業務が拡大しました。効率的な運用を実施するため、アウトバウンド用システムの導入を検討し、以下 6 点の理由により、コラボスのクラウドサービス「COLLABOS CRM Outbound Edition」が採用されました。

- (1) リスト作成から結果の履歴登録と分析、再架電にいたるまでの実施・管理ができ、アウトバウンド業務の効率化と生産性の向上が可能
- (2) 保守管理費込の月額料金制で高機能なアウトバウンド・ツールの導入ができる
- (3) 短期間での構築が可能
- (4) ユーザー側での画面項目設定の自由度の高さ
- (5) 業務の繁閑による利用数の増減が可能
- (6) 多拠点で同システムの利用ができ、情報共有が容易

ヒューマン・キャピタル・コンサルティングは、「COLLABOS CRM Outbound Edition」の採用により、準備・構築・テスト利用期間を併せて約 2 週間という短期間でアウトバウンド用システムを導入しました。また、複数拠点での同時利用・情報共有ができ、かつ、コールリストの効率的な管理が可能となるシステム構築を実現しました。

【「COLLABOS CRM Outbound Edition」のサービス概要】

「COLLABOS CRM Outbound Edition」は、PC とインターネット環境をご用意頂けただけで簡単に導入いただける、高機能なアウトバウンド効率化ツールです。顧客情報を登録しコールリストを作成・設計後、当該リストに対するコール履歴のレポート作成と分析を行い、アウトバウンド業務の効率化と顧客情報の活用を実現します。

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。1 カ月単位で契約ができるため、契約変更によりリーズナブルかつフレキシブルに活用することができます。

【「COLLABOS CRM Outbound Edition」搭載機能について】

アウトバウンドの業務単位毎にデータベースの設計・構築が行えるため、テレマーケティング等、複数の企業のアウトバウンド業務の代行にもご利用頂けます。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、顧客情報項目を自由にカスタマイズできます。

加えて、アウトバウンド業務対象である顧客情報の一括取り込み機能や進捗状況のリアルタイム把握が可能となるフラグ立ての機能、テンプレートの作成・登録を行うトークスクリプト機能などの豊富な機能を搭載しています。

【搭載機能】

1D設定、コールリスト設計、画面設計、レポート、トークスクリプト、分析、プレビュー発信²など

1・・・インターネット等のネットワークを通じて顧客にアプリケーションソフトの機能を必要に応じて提供する仕組みのこと。

2・・・プレビュー発信はオプション機能です。

【株式会社ヒューマン・キャピタル・コンサルティング 会社概要】

会社名 : ヒューマン・キャピタル・コンサルティング株式会社
代表者 : 代表取締役社長 河口 昌恵
設立 : 2003 年 3 月 3 日
所在地 : 新潟県佐渡市新穂 37 トキビル 1F
資本金 : 900 万円(2011 年 9 月 30 日現在)
事業内容 : コールセンター運営・事務代行业業
企業向けコンサルタント及び教育事業
インターネットによる広告企画、制作事業
インターネットによる物品の販売事業
イベント、講演会、セミナーの企画、制作及び運営事業
企業サイト : <http://human-cc.com/>

【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 : 東京都千代田区西神田 3-2-1 住友不動産千代田ファーストビル南館 4 階
資本金 : 1 億 3,490 万円 (2011 年 3 月 31 日現在)
株主 : オリナス 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 田邊 隆介
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。