

2011年12月21日
株式会社コラボス

ワランティマート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』は、2011年6月、株式会社ワランティマート(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 高橋 英朗、以下、ワランティマート)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】

ワランティマートは、保証料と引き換えにメーカーと同等の保証を最長10年間延長する、各種製品のワランティ(保証)サービスを提供する企業です。家電・エアコン・ゲーム機・PC・住宅設備・ブランドウォッち等の製品の延長保証や、コールセンター業務・リペアサービス等の延長保証に関わるサービスをワンストップ提供しています。

エンドユーザーの「気に入ったものを長く、大切に使いたい」「いざというときの困った」を解消し、メーカー・販売会社・エンドユーザーを「延長保証」という新しい価値で結ぶことで、持続型社会に向け“安心”を具現化するグローバルソリューションサービスのイノベーターとして、より豊かな消費環境インフラの構築に貢献しています。

今回、ワランティマートでは、クライアント企業から受注した短期的なキャンペーン・アウトバウンド業務実施のため、アウトバウンド用システムの導入を検討していました。以下4点が、コラボスのクラウドサービス『COLLABOS CRM Outbound Edition』が採用された理由です。

- ・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
- ・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が可能
- ・システム導入後の業務の繁閑や移転等への柔軟性の高さ
- ・多拠点で同システムの利用ができ、情報共有が容易

ワランティマートは、『COLLABOS CRM Outbound Edition』の採用により、準備・構築・テスト利用期間を併せ約3ヶ月という短期間で、アウトバウンド用システムを導入しました。また、アウトバウンド業務の生産性の向上に加え、システム導入後の事業状況の変化にもフレキシブルに構成の変更が行えるアウトバウンド用システムの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く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。クライアント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ングと分析を行い、アウトバウンド業務の効率化とクライアント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lemarketing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、クライアント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、クライアント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クライアント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・登録を行うトーカ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】

ID設定、コールリスト設計、画面設計、レポート、トーカスクリプト、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。

【株式会社ワランティマート 会社概要】

会社名 : 株式会社ワランティマート
代表者 : 代表取締役社長 高橋 英朗
設立 : 平成 18 年 9 月 20 日
所在地 : 東京都渋谷区恵比寿 1-20-18 三富ビル新館 2 階
資本金 : 1 億 5,300 万円 (2011 年 3 月 31 日現在)
事業内容 : 各種製品の品質、性能保証及び修理
企業サイト : <http://www.warranty.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。