

2012年3月1日
株式会社コラボス

株式会社ドゥファインがコラ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一括導入

株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表者 茂木 貴雄、以下、コラボス)のコンタクトセンター向けクラウド¹サービス「@nyplace(エニプレイス)」および「COLLABOS CRM」および「COLLABOS CRM Outbound Edition」は、2011年6月、株式会社ドゥファイン(本社:東京都千代田区、代表者 恩田昭子、以下、ドゥファイン)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】

ドゥファインは、1990年に「テレコミュニケーションビジネス」の専門会社として設立されました。

創業以来、コンタクトセンター運営や社員教育を通じ「時代に即した電話対応サービスのあり方」を追求し続け、「電話応対力診断」等の新サービスを開発・提供し、コンタクトセンターにおける品質管理や顧客満足度分野のコンサルティングのパイオニアとして、現在、ビジネス教育・人材派遣・アウトソーシング・テレマーケティングの4事業を展開しています。

今回、ドゥファインでは、アウトバウンド²新規受託業務の実施にあたり、老朽化したコンタクトセンター・システムのリプレースを検討していました。以下5点が、コラボスのクラウドサービス「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」、「COLLABOS CRM Outbound Edition」が採用された理由です。

月額料金制で高機能なコンタクトセンター・システムの一括導入が可能

短期間での構築が可能

保守管理費込の月額料金制のため、自社でのメンテナンスが不要

高額なシステム投資リスクの回避

導入後の移転や業務の繁閑に対するシステム構成面での柔軟性

ドゥファインは、「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」、「COLLABOS CRM Outbound Edition」の採用により、準備・構築期間併せて約1ヶ月半という短期間で、システムの管理工数の軽減と共に、導入後の事業状況や経営方針にフレキシブルな運用が可能となるコンタクトセンター・システムの一括導入を実現しました。また、初期投資と共に通常は年間10～20%かかる保守管理費を削減し、同様の機能を搭載したシステム購入時と比べ、数百万円程度のトータルコストの削減に成功しました。

「@nyplace」について

「@nyplace(エニプレイス)」は、コンタクトセンター用の電話交換機機能(IVR³/CMS⁴/ACD⁵/CTI⁶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、コンタクト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ンタクトセンター運営費用(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、コンタクトセンター開設時コスト⁷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

的なコンタクトセンター・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。

「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、コンタクト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 席程度の中規模コンタクトセンターから、カスタマイズを希望する大規模コンタクト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できます。

【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)、マスタテーブル追加、Web フォーム連携、帳票はオプション機能)

「COLLABOS CRM Outbound Edition」について

「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、高性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できます。

【搭載機能】

ID 設定、コールリスト設計、画面設計、レポート、トークスクリプト、分析、プレビュー発信⁸ など

(プレビュー発信はオプション機能)

1: クラウド

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: アウトバウンド

顧客へ電話を「かける」業務、営業的な意味合いを含む業務のこと。各種販売促進支援、電話調査、代金支払督促等のコンタクトセンターで行われる。

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: CMS (Call Management System) (オペレーター管理、統計管理機能)

現在のコンタクト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。

5: ACD (Automatic Call Distribution) (着信振り分け機能)

オペレーターの状況、コンタクト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。

6: 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。

7: 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)、コンタクト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。

8: プレビュー発信

電話発信機能の一種で、システム側が空きオペレーター(通話可能なオペレーター)の存在を確認してから、電話の自動発信を行うシステム。

【株式会社ドゥファイン 会社概要】

会社名 : 株式会社ドゥファイン
代表者 : 恩田昭子
設立 : 1990 年 6 月 12 日
所在地 : 東京都千代田区神田神保町 1-28-3 ドゥファイン第1ビル
資本金 : 3,100 万円
事業内容 : 「専門性」の追求から生まれた4つの事業
・ ビジネス教育事業
・ 人材派遣サービス事業 [般 13-09-0047][般 05-01-0006]

- ・ アウトソーシング事業
- ・ テレマーケティング事業

Web サイト : <http://www.dofine.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 : 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 : ベンチャーキャピタル、役員 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(エニブレイス)」
・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」
・コンタクトセンター向けクラウド型 PBX サービス「COLLABOS PHONE(コラボスフォン)」

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。