

2012年3月30日
株式会社コラボス

オンライン総合証券の先駆者であるSBI証券が '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12月、株式会社SBI証券(本社:東京都港区、代表取締役社長澤田 安太郎、以下、SBI)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】

SBIは、1999年10月にインターネット取引サービスを開始して以来、日本におけるオンライン総合証券の先駆者として業界トップの地位を築いている企業です。同社の証券総合口座開設数はオンライン証券首位の約220万口座(2011年3月末現在)、また個人株式委託売買代金は証券業界全体においても第一位という実績をもち、業界最低水準の手数料と充実した商品サービスで多くの投資家の支持を得ています。

SBIでは、新たな保険商品の販売業務、及び Web上からの問い合わせ受付サービス、という全く異なる2つのプロジェクトの立ち上げに伴い、2拠点のコールセンターシステムを短期間で構築することが決定しました。

営業活動の効率化のため、アウトバウンド用システムの導入を検討、以下5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) 業務の繁閑による利用数の増減が可能
- (2) 短期間での構築が可能
- (3) 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
- (4) ユーザー側での画面項目設定の自由度の高さ
- (5) 多拠点で同システムの利用ができ、情報共有が容易

SBIは、「COLLABOS CRM Outbound Edition」の採用により、2拠点2業務のコールセンターシステム構築を約3週間で実現、現在は3,500~4,000コール/日のアウトバウンドを行い、「業務の繁閑にも柔軟に対応できる”プロフィットセンター”用のシステムを実現しました。

【'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。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инг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' の搭載機能について】

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)することができます。

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地の機能、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、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…レビュー発信はオプション機能です。

[株式会社 SBI 証券 会社概要]

会社名 : 株式会社 SBI 証券
代表者 : 代表取締役会長 北尾 吉孝 代表取締役社長 澤田 安太郎
設立 : 平成 11 年 4 月 26 日(商号変更日)
所在地 : 東京都港区六本木 1-6-1 泉ガーデンタワー
資本金 : 479 億 3,792 万円(2011 年 3 月 31 日現在)
事業内容 : オンライン総合証券
企業サイト : <http://www.sbisec.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 : 平成 13 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、当社役員等
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」
・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 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。