

株式会社ドリーム・アーツ沖縄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3月、株式会社ドリーム・アーツ沖縄(本社:沖縄県那覇市、代表取締役社長 栗田 智明、以下、ドリーム・アーツ沖縄)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】

ドリーム・アーツ沖縄は、沖縄と東京を拠点に、iDC(インターネットデータセンター)、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)・コールセンター、システムソリューション、webクリエイティブ事業を展開している企業です。2004年6月の創業から『沖縄県外から業務を受注・誘致し、県内の雇用を拡大する』というミッションを掲げており、沖縄の経済発展、IT産業の振興に貢献しています。

ドリーム・アーツ沖縄では、BPO事業におけるコンタクトセンター・アウトバウンド業務の効率化と運用改善のため、既存システムのリプレイスを検討、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) 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、業務や操作変更にあわせたフロー改善が容易
- (2) 業務毎にデータベースの設定・管理ができるため、複数の受託業務での利用が可能
- (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) 業務の繁閑による利用数の増減が可能

ドリーム・アーツ沖縄は、『COLLABOS CRM Outbound Edition』の採用により、受託業務ごとの最適なオペレーションを実現するとともに、各種レポートデータの出力・活用により、業務改善を継続的に行っていくことのでき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 SBI証券 会社概要】

会社名 : 株式会社ドリーム・アーツ沖縄
代表者 : 代表取締役会長 栗田 智明
設立 : 2004年6月10日
所在地 : 沖縄県那覇市安里388-5 安里ビル3F
資本金 : 2億5,070万円(2011年3月31日現在)
出資者 : 株式会社ドリーム・アーツ
沖縄電力株式会社
沖縄県振興開発金融公庫
沖縄ベンチャー育成ファンド投資事業有限責任組合
沖縄テレビ放送株式会社
琉球放送株式会社
琉球朝日放送株式会社
株式会社沖縄海邦銀行
株式会社沖縄銀行
株式会社琉球銀行
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
ビジネスプロセスアウトソーシング事業
インターネットデータセンター事業
企業サイト : <http://www.dreamarts-okinawa.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 : 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「トーカフォルダー 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。