

2012年9月10日
株式会社コラボス

株式会社エイチ・アイ・エスが コラボスのコンタクトセンタークラウドを一括導入

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)のコンタクトセンター向けクラウドサービス「@nyplace(エニプレイス)」および「COLLABOS CRM」が、2012年3月、株式会社エイチ・アイ・エス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長 平林 朗、以下、エイチ・アイ・エス)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・サポートとして、「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】

エイチ・アイ・エスは、リーズナブルな海外旅行・航空券をはじめ、海外出張や団体旅行、自社および他社ブランドのパッケージツアーまで幅広く取り扱う総合旅行会社です。日本国内274店舗、日本国外94都市119拠点のネットワークを有し、世界市場において独自性ある商品とサービスを創出し、旅行事業を拡大、発展させています。

エイチ・アイ・エスでは、業界初のポイント即時還元システムや会員限定プランなどの特徴を持つ国内の旅館・ホテル宿泊予約サイト「スマ宿」の新規オープンに伴い、「スマ宿」専用のカスタマーサポートセンター新設を決定、コンタクトセンター・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「@nyplace(エニプレイス)」、「COLLABOS CRM」が採用された理由です。

- (1) 導入決定から構築、稼動までの期間短縮が可能
- (2) システムの購入が不要のため、初期投資の削減が可能
- (3) 保守管理費込みの月額料金制
- (4) 業務の繁閑や業務内容の変更、業務数の変動等の際にも、契約内容の変更によるシステムの最適化が可能

エイチ・アイ・エスは、コラボスのクラウドサービスの利用により、導入後の業務計画の変動の際にも、システムコストの最適化が可能なコンタクトセンター・システムの構築を実現しました。

【'@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(IVR¹/CMS²/ACD³/CTI⁴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⁵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が。(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

ーション費用別途)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することができます。15席程度のコンタクトセンターで比較した場合、従来のコンタクト管理ツールの導入には、初年度にかかる直接的な費用が年間1,200万円程度必要とされていますが、「COLLABOS CRM」では、ソフトやハードの設備投資を必要とせず、年間350万円程度で利用が可能となります。

機能特徴

管理画面上で、タブごとに業務の設定が可能であるため、テレマーケティング等で複数の企業の電話対応を代行する場合には、顧客企業毎に業務タブを切り替えての設定・対応が可能です。

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、設定期限を過ぎた業務を知らせるアラート機能や、顧客情報項目を自由にカスタマイズすることができます。加えて、登録日時などを検索する機能など、豊富な機能を搭載しています。オプション機能であるメーラー機能を利用することで、複数のオペレーターが対応した一顧客へのメールや電話の対応履歴の一元管理化が可能となります。

コラボスのインバウンド・コンタクトセンター向けクラウドサービス「@nyplace」との CTI⁴連携により、顧客からの電話着信時に顧客対応履歴をオペレーター管理画面に自動で呼び出すなど、対応業務を更にスムーズに行うことができます。

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)、マステーブル追加、Webフォーム連携、帳票はオプション機能)

1: 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。

2: 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。

3: 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。

4: 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。

5: 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。

6: AVAYA社製P電話機の動作補償は型番4610と1616のみとなっております。AVAYAのPBXのバージョンにつきましては、別途ご相談下さい。

7: 設定費用、音声用サーバ費用等諸費用別途となります。

【株式会社エイチ・アイ・エス 会社概要】

会社名 : 株式会社エイチ・アイ・エス
代表者 : 代表取締役社長 平林 朗
設立 : 昭和55年12月19日
本社 : 東京都新宿区西新宿6-8-1 新宿オークタワー29階
資本金 : 6,882百万円(平成23年10月31日現在)
事業内容 : 旅行事業、ホテル事業、テーマパーク事業、運輸事業 等
企業サイト : <http://www.his.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 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 : 134百万円(平成23年3月31日現在)

株主 : 経営陣、ベンチャーキャピタル等

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 PBX サービス「COLLABOS PHONE」
・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。