

各位

2017 年 12 月 20 日

株式会社コラボス

代表取締役社長 茂木 貴雄

(証券コード：3908)

コールセンター向けデータ解析サービス 「COLLABOS GOLDEN LIST powered by bodais」

株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、東証マザーズ：証券コード 3908、以下「当社」）と株式会社アイズファクトリー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：大場智康、以下「アイズファクトリー」）との合併会社である当社子会社株式会社シーズファクトリー（東京都千代田区、代表取締役社長：田邊隆介、以下「シーズファクトリー」）は、コールセンターにおけるアウトバウンド※¹ コール業務の効率化を実現するデータ解析サービス「COLLABOS GOLDEN LIST powered by bodais」をクラウドで提供しております。この度、シーズファクトリーは本サービスを、テレマーケティング事業者であるアイビーシステム株式会社、株式会社JBMクリエイト、化粧品・美容機器、健康食品の販売事業を行う健康コーポレーション株式会社にて正式導入しました。

本サービスの利用により、企業のコールセンターから顧客に電話をかけるための顧客リスト（架電先顧客リスト）に対して、顧客ごとに電話がつながりやすい時間帯や商品の購入見込みの予測結果を算出、可視化し、電話の接続率や商品の受注率の向上を実現します。

シーズファクトリーは、個人を対象としマーケティング・アプローチを実施する企業や通信販売事業者等をメインターゲットとして今後も拡販を行ってまいります。

1. 背景と目的

企業において、顧客との重要な接点として位置づけられるコールセンターの業務は、商品受注や問い合わせ対応を行うインバウンド※² 業務と、新規顧客獲得のための電話営業、既存顧客のフォロー、各種アンケート調査等を行うアウトバウンド業務に大別されます。

アウトバウンド業務を行うコールセンターにおいては、顧客へアプローチし企業利益を向上するためのプロフィットセンターとして、電話による商品売上の増加や調査回答率の向上等の成果物を求められます。しかしながら、架電の実施や業務終了後の結果集計、スタッフの育成等に多くの時間が費やされており、目標達成のために本来行われるべき業務進捗・架電結果等の統計データの集計・分析及びそれらを基にした架電先顧客リストの精査や架電条件の最適化に注力できていないケースが少なくありません。

本サービスの利用は、コールセンターにおける上記の課題解決を促進します。

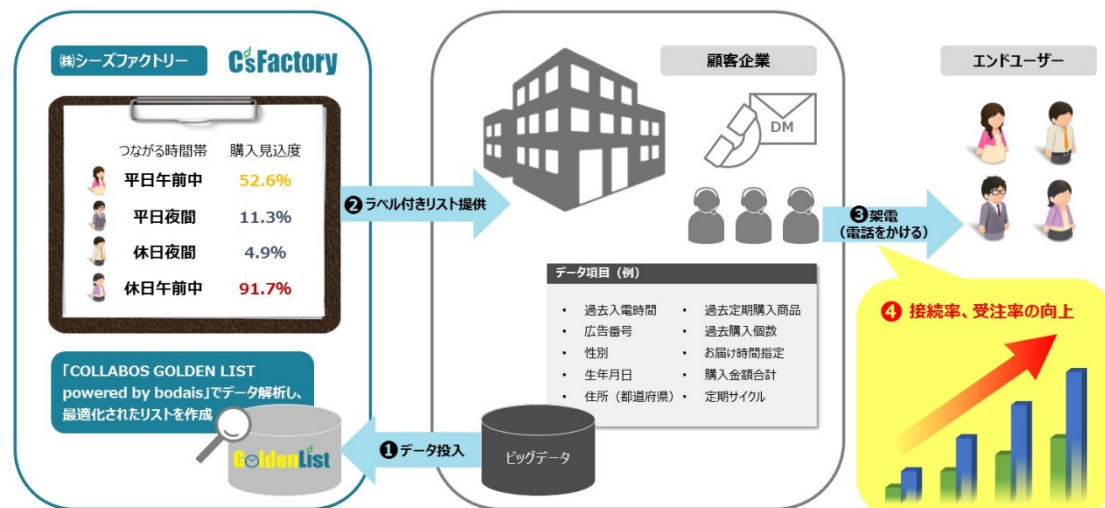
2. 「COLLABOS GOLDEN LIST powered by bodais」の概要

「COLLABOS GOLDEN LIST powered by bodais」は、企業の持つ顧客データや受注データ、対応履歴等から、独自の解析ロジックにより「いつ、誰に、どのような商品が売れるのか」解析・予測を行うサービスです。

「COLLABOS GOLDEN LIST powered by bodais」を用い、コールセンターで収集・蓄積されたコールログや対応履歴、顧客情報等のデータを総合的に解析し、架電先顧客リストに対して電話がつながりやすい推奨時間帯と購入見込みのランキングをラベル付けします。

そして、このラベル付けされたリストを用いることにより、電話がつながりやすい時間帯に効率よく架電を行うことができ、また、購入見込みの高い顧客に対してアプローチし最適な提案を行うことができるため、通信販売をはじめとする企業の個人向けアウトバウンド業務の効率化と生産性の向上が図れます。

【提供イメージ図】



※1: アウトバウンド

電話を発信すること（架電）を指す。コールセンターにおいては、新規顧客拡大のための販売・営業、販売促進支援、電話調査、代金支払督促等で行われる。

※2: インバウンド

電話を受信すること（受電）を指す。コールセンターにおいては、問い合わせ受付、受注受付、ヘルプデスク等で行われる。

<株式会社コラボス 会社概要>

コラボスは、お客様相談室や製品問い合わせ等のコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しております。

コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートし、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで一括提供しております。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、600 拠点以上の導入実績を有しています。

社 名	株式会社コラボス
代 表 者	代表取締役社長 茂木 貴雄
所 在 地	〒131-0045 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17 階
設 立 年 月 日	2001 年 10 月 26 日
事 業 内 容	コールセンター向けクラウドサービスの提供 通信事業（A-13-5032）

＜株式会社アイズファクトリー 会社概要＞

アイズファクトリーは、設立以来、データ解析の専門会社として実績を重ね、300 を超える豊富なデータ解析のプロジェクト経験を有しております。ここで蓄積した技術から、データ解析サービスを、専門知識不要で低価格な機械学習内蔵型の解析プラットフォームとして構築し、提供しております。

先端データ解析に取り組まれる企業をはじめ、新たにデータ解析に取り組まれる企業へ人材育成、解析運用、解析ツール提供など、ビッグデータ活用をワンストップでサポートする会社です。

社 名	株式会社アイズファクトリー
代 表 者	代表取締役 大場 智康
所 在 地	〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 1-23 宗保第 2 ビル
設 立 年 月 日	2000 年 4 月 25 日
事 業 内 容	データマイニング・テキストマイニング・人工知能・数理科学・ 統計学を用いたデータ解析と解析システム構築

＜株式会社シーズファクトリー 会社概要＞

シーズファクトリーは、国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであるコラボスと、データ解析の専門会社アイズファクトリーの共同出資によって設立しました。シーズファクトリーでは、コールセンターに蓄積されるコールログ・対応内容・顧客情報等のデータに対し、アイズファクトリーのデータ解析技術を適用することで、コールセンターの業務効率改善をサポートしています。

社 名	株式会社シーズファクトリー
代 表 者	代表取締役 田邊 隆介
所 在 地	〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-15-10 the c (No. 213)
設 立 年 月 日	2016 年 11 月 1 日
事 業 内 容	コールセンター向けデータ解析サービスの提供

NEWS RELEASE



本件に関する問い合わせ先

株式会社コラボス 広報・IR 担当

電話：03-5623-3473 メール：ir@collabos.com