

日本で初めてコールセンターシステムをクラウドで提供したパイオニア ECの市場拡大に伴い成長 AI 取り入れた新事業も コールセンターでのコミュニケーションをより価値あるものに

通信事業を行う株式会社コラボス（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）は、「お客様相談室」や「製品問い合わせセンター」等、コールセンターで利用されるシステムを、日本で初めてクラウドにて提供しています。

一般に企業が自社で運営するコールセンターにおいては高額な専用システムが利用される中、当社はリーズナブルな月額料金制クラウドサービスの提供で需要を拡大し、現在導入実績は 650 拠点を超過しています。（※2019年1月末現在）



株式会社コラボス 代表取締役社長 茂木 貴雄（もてぎ たかお）
1972年7月18日 千葉県生まれ 上智大学卒

大学時代は、サッカー部と「日露学生会議」という国際学生交流団体に所属し日露間の諸問題に対し議論を交わす。卒業後は、大手商社・日商岩井株式会社（現：双日株式会社）に入社。情報通信部門に従事後、社内ベンチャーとして社員3名で株式会社コラボスを立ち上げ、現職に就任する。日本で初めて、コールセンターシステムをクラウドで提供し、業界のパイオニアとして牽引。2015年には東証マザーズ市場に株式上場を果たした。

当社代表茂木は、日商岩井にて情報産業部門に従事し、「コールセンターシステムにクラウドを導入することでより安価に提供したい」という当時にはなかった斬新なアイデアのもと、社内ベンチャーとして2001年に分社化し独立。社員3名の小規模な会社として株式会社コラボスを設立し、IP電話交換機システムをクラウドで提供するサービスからスタートしました。

茂木がこれまでで最も苦労したのは、設立当初の資金繰りや人材の確保でした。設立当初は、コールセンターシステムのクラウドサービスは他に例がないため、有益性の認知拡大が困難で業績が上がらず、「コールセンターにクラウドは馴染まないのではないか」と不安に思うこともありました。しかし一方で、「今後ECの普及が拡大すればコールセンターとそのシステム化の需要も伸び、安価なサービスとしてクラウド上のシステムの必要性も必ず高まるはずだ」という自信もありました。そんな茂木の予測が当たり、EC市場は年々増加。ECの市場規模の成長に伴い、通信販売会社などで設置する、「お客様相談室」や「製品問い合わせセンター」等コールセンターの需要も増加し、事業拡大の



出典：経済産業省ウェブサイト
(<http://www.meti.go.jp/index.html>)

背中を押しました。当社の売上は創業以来順調に推移し、2015年には東証マザーズ市場への株式上場も果たしました。

現在では、日本で初めてコールセンターシステムをクラウドで提供したパイオニアとして、これまで約 650 拠点での導入実績があり、契約企業の継続利用年数も、3 年以上の企業が 62%、うち 38%は 5 年以上と長期に渡り利用頂いています。

茂木は、人生で一番苦労した設立当初、自らが外回りをし必死で営業した経験から培った企業理念『熱心な素人は玄人に勝る-新しいことを自分で創めよう-』をもとに自身のビジネスマインドを伝えるべく、年 1 回新入社員に対し「社長研修」を実施し、社員教育にも力を入れています。

継続利用年数



■茂木の将来の目標は、AIを活用した新事業で社員に夢を与えることと海外進出

茂木は、将来実現したい目標のひとつとして、社員の夢を叶える企業を目指しています。若き日の自分のように社内ベンチャーによって若い社員に起業のチャンスを与え、個人がやりたいことを社内で叶えられる環境を整えることで、会社と社員がともに成長を遂げたいと考えています。その第一歩として、2016年にAIを活用した新サービスの事業部門を社内ベンチャーとして子会社化しました。この子会社、株式会社シーズファクトリーは、入社7年目の社員田邊が、通販会社が多い九州営業所在籍中にAIデータを駆使して通販の売上アップを支援するソリューション『ゴールデンリスト』の企画案を立案し、何度も挑戦を繰り返した結果ようやく稟議が通り、設立に至りました。AIによる解析を基に、購入見込み度の高い顧客リストを導き出すAIデータ分析サービス『ゴールデンリスト』は、2019年1月時点でデータの解析社数が23社を超え、より精度の高い顧客リストの提供が可能となり、需要も徐々に拡大しています。この子会社を成功させ、上を目指したい社員に、夢や目標を持ってほしいと考えています。

また、茂木は大学時代に「日露学生会議」で活動したことをきっかけに、海外でのビジネス展開に生涯を通じて憧れがあるため、東南アジアを中心とした新規事業の海外展開は近い将来必ず実現したいと考えています。

■コールセンターでのコミュニケーションをより価値あるものに

当社は、コールセンターの通信インフラにクラウドを導入したパイオニアであることに誇りを持ち、今後はチャットボットやLINEなど新たな販売ツールにも対応可能なサービスや、AIを活用した新事業の拡大によって、コールセンターがつなぐ人と人との接点、クライアントの声、クライアント先の顧客の声を反映した柔軟なサービスを提供し、社会の発展の一翼を担う存在となることを目指していきます。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)

設 立：2001 年 10 月

代表者：代表取締役社長 茂木 貴雄

本 社：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17F

資本金：321 百万円（2018 年 9 月 30 日時点）

売上高：1,942 百万円（2018 年 3 月期）

従業員数：62 名（2018 年 3 月 31 日時点）

電話番号：03-5623-3391

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）

当社では、お客様相談室や製品問い合わせなど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います。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することで、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで提供。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、約 650 拠点の導入実績を有しています。

<株式会社シーズファクトリー 会社概要> (<https://www.csfactory.co.jp/about/>)

設 立：2016 年 11 月

代表者：代表取締役 田邊 隆介

本 社：東京都千代田区内神田 1-15-10 the c (No.231)

資本金：26,010 千円（2018 年 12 月 10 日現在）

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

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報事務局 担当：福土（ふくと）

電話：080-6538-6292 FAX：03-3401-7788

メール：pr@netamoto.co.jp