

賃貸仲介業エイブル 業務効率 30%アップ 入居トラブルをコールセンターの音声データで分析 家主へのビジネス支援と入居者満足度向上にも貢献

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、コールセンターのシステム運営や顧客情報の管理・活用に課題を抱える多くの企業にクラウドでサービスを提供し、2019年3月末現在で導入実績 700 拠点、継続利用年数 3 年以上の企業は 68%を超えています。

■賃貸仲介業エイブルでは業務効率が 30%アップ

賃貸仲介業の株式会社エイブル（本社：東京都港区、代表取締役社長：堺 大祐）では、5 年前から当社が提供するクラウド型コールセンターシステムの導入を開始しています。



エイブルでは、入居者からの住宅設備の不具合などに関する相談を受けつけるインバウンド専用窓口と、新規入居者への各種案内や居住性の確認を行うアウトバウンド専用窓口のコールセンターを設けています。

以前導入していたコールセンターシステムは、入電数や応対時間など、数値指標の詳細な集計ができない仕様であったため、オペレーターやコールセンター全体のパフォーマンスを正確に把握することができませんでした。また、顧客情報や対応履歴の管理を基幹システムで行っていたため、膨大な情報に埋もれたデータ検索に非常に時間がかかり、電話対応のデータを十分に活用できていませんでした。

そこで、コールセンター増設にともなう移転を機に、当社が提供するクラウド型電話システム『@nyplace』^{エニプレイス}や、クラウド型顧客情報管理システム『COLLABOS CRM』^{コラボス シェアールエム}を含む 4 サービスの導入を開始しました。

クラウド型電話システム『@nyplace』では、オペレーターの習熟度に合わせ着信を振り分けたり、管理者がオペレーターの通話をモニタリングしスタッフの教育やクレーム対応に役立てたりでき、入電から応答までの時間や電話対応後の処理時間を大幅に短縮できました。

また、コールセンターに特化したクラウド型顧客情報管理システム『COLLABOS CRM』は、同時に複数の顧客情報を一画面の中で立ち上げることができるので、類似の相談案件を索引して即座に対応が可能になるなど、見やすさと対応のしやすさが最大の特長です。

エイブルでは、『@nyplace』や『COLLABOS CRM』などを連携させることでこれまでの課題を解消でき、さらに作業効率がアップしたことで、コールセンター全体の業務効率を 30%向上させることに成功しました。



■収集したデータから顧客の“カルテ”を作成し、家主のビジネス支援に貢献

また、『COLLABOS CRM』は、顧客名で検索すると、その顧客との間でのやりとりが時系列でテキストに残り、いわば顧客の“カルテ”を作ることが可能です。基本情報だけでなく入居トラブル（クレーム）なども管理・検索できるので、そこから未来のトラブルを想定したり、入居者の要望が高い設備の把握ができたりなど、家主のビジネスチャンスが広がる提案をより積極的に行うことが可能になりました。

例えば、昨年の冬は暖冬だったため、降雪地方では凍結などのトラブルが例年よりも減少し、引っ越しシーズンの繁忙期である 3 月に向けてしっかり備える余裕がありました。そこで、コールセンターで集積されたデータから入居トラブルの内容を検索し対応策を練ったり、人気の設備ニーズを割り出し最適な設備の提案を行なったりしたことで、家主の空室問題の解決や入居者の満足度向上につながりました。

このように業務効率が向上しただけでなく、今年の 3 月の繁忙期には集積データの活用により家主のビジネス支援にも貢献し、これまで見られなかった効果を生んでいます。

■コールセンターの音声データは「顧客の生の声」として注目高まる“資産”

従来は、コストセンターとして位置づけられることが多かったコールセンターですが、近年では、コールセンターの音声データは「顧客の生の声」として企業の貴重な“資産”と捉え、ビジネスチャンスの発信源として注目が高まっています。

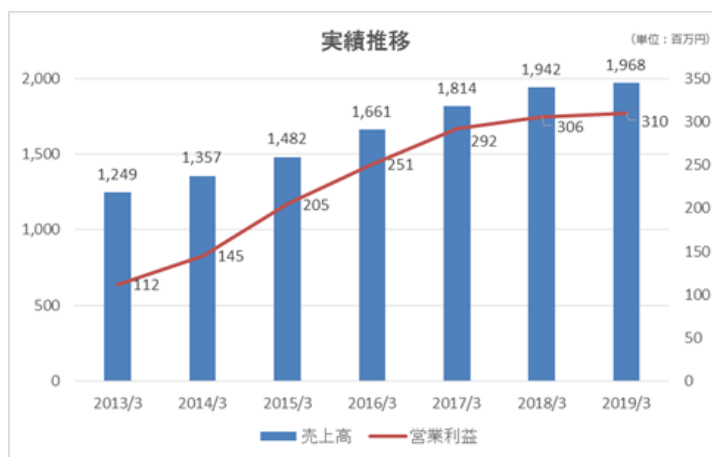
当社のコールセンターシステムを導入したエイブルでも、「コールセンターに集まる顧客（入居者）の声を分析して得た情報を家主のビジネス支援に活かしていきたい」と考え、導入から約 5 年後となる現在、その展望が成果を結び、家主と入居者の満足度の向上につながっています。

また、クラウドサービスは、自社で機器や設備を持たず、インターネット等のネットワークを経由してサービスを利用するため、導入の初期費用が低価格ですむうえ、メンテナンスも不要です。使いたい分、使いたい期間（時間）だけサービスを利用できるので、繁忙期だけの利用などスポット利用も可能です。エイブルでも、繁忙期には人員を増やし、閑散期には削減するなど、臨機応変に対応することで、費用を安く抑えています。



当社では、コールセンターデータをさらに情報資産にすべく、コールセンターに集まる音声データ（ビッグデータ）をマーケティングに活用する新たな事業の立ち上げなども視野に入れ、新しいサービスの展開に挑戦することで、7 期連続増収増益を達成しています

当社は、コールセンターの通信インフラに「クラウド」というサービス形態を導入したパイオニアであることに誇りを持ち、これからもコールセンターに眠る貴重な「顧客の生の声」を情報資源として有効活用することで、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。



【電話システム『@nyplace』概要】



『@nyplace』は国内コールセンタートップクラスのシェアを持つ AVAYA 社の IP 電話交換機システムをクラウドで提供するサービスです。IP 電話交換機を自社構築する場合に比べ、ロケーションに捉われることなく、低価格、短納期でシステムを導入、利用することが可能です。

【コールセンターシステム『COLLABOS CRM』概要】



『COLLABOS CRM』はコールセンターでの利用に特化したクラウド型の顧客情報管理システムです。顧客の基本情報や電話、メール、Web 問い合わせ等の対応情報の一括管理と、顧客情報のワンビュー（一画面）表示や複数対応の同時処理を可能にし、コールセンターの対応業務の効率化やサービス品質の向上を支援します。

＜株式会社エイブル 会社概要＞

設 立 : 1979 年 7 月

代表者 : 代表取締役社長 堺 大祐

本 社 : 東京都港区元赤坂 1 丁目 5 番 5 号 元赤坂 SF ビル

事業内容 : 不動産賃貸仲介サービス事業、不動産賃貸仲介関連事業（リフォーム・引越取次・消毒ほか）、不動産管理事業、不動産賃貸仲介フランチャイズ事業、パーキング事業、調査・研究及びコンサルティング事業、人材派遣業、引越運送業

【導入サービス】@nyplace／COLLABOS CRM／COLLABOS CRM Outbound Edition／Packet Folder

＜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 : 324 百万円（2019 年 3 月 31 日時点）

売上高 : 1,968 百万円（2019 年 3 月期）

従業員数 : 61 名（2019 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 700 契約の導入実績を有しています。

【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