

<報道関係各位>
プレスリリース

平成 16 年 8 月 2 日
株式会社コラボス

業界初！高度な自動発信機能を持つ ASP サービスを 8 月 2 日から提供開始

コールセンター向け ASP サービスを提供する株式会社コラボス（本社：東京都中央区、代表取締役社長：茂木 貴雄 ITX グループ）は、2004 年 8 月 2 日から、高度な自動発信機能（プレディクティブダイヤラー機能¹）を ASP で提供する新サービス『ASP ダイヤラー』を開始いたします。

なお、ASP サービスとして自動発信機能を提供するサービスは、これが業界初となります。

<コールセンター業界>

コールセンター市場は、毎年成長を続けており今年度は 4000 億円に達するとも言われています。近年急速にシステム化が進みましたが、費用的に設備投資の難しい中小のコールセンターの中には、システム化が遅れているところも多く見受けられます。

特にアウトバウンドのコールセンターでは、いわゆるボタン電話で業務をしているところも数多く、繁忙期のみ利用できるシステムのニーズが高まっています。

<サービスの特徴>

『ASP ダイヤラー』は、コールセンターから顧客に効率的に電話をかける仕組みを IP ネットワークを利用した ASP サービスとして提供し、テレマーケティング会社における世論調査業務やカード会社における督促業務などを行うコールセンターの生産性を格段に向上させます。

また、従来このような高度な自動発信機能をもつシステムの導入には、1 億円程度の設備投資が必要となっておりましたが、ASP サービスである新サービスは、IP ネットワークを利用して、機器を設置せずに月額料金で利用できるため、コールセンター開設時の費用等導入コストを大幅に削減することができます。例えば、平均的なコールセンターシステムであれば月額 1 席 3 ~ 4 万円程度での提供が可能です²。

さらに、ASP サービスであるため導入が簡易であり、業務内容・量の変動によるリスク、システムの陳腐化に対するリスクも軽減することができます。また発信業務の特性上、2 週間利用の短期メニューも用意しております。

<新サービスの協力会社について>

システムのコア部分にアダムネット株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：机 重樹）が提供する IP ベースの自動発信機能システム『SambaDialer（サンバダイヤラー）』を採用しています。『SambaDialer』は、インターフェースがブラウザベースになっており、架電リストの作成、データのインポート/エクスポートを容易に行なうことができます。

コラボスでは、既にインバウンド（電話を受ける）のコールセンター向け ASP サービス「@nyplace（エニプレイス）」を 20 社のべ 200 席に提供しており、今回新たにアウトバウンド（電話をかける）型の ASP サービスを提供することで、インバウンド/アウトバウンド双方のニーズに対応していきます。

新サービスは初年度導入社数 10 社を目標としています。

また、20 席まで 1 ヶ月の利用料が無料となるキャンペーンを実施するとともに、8 月 26 日にサービス利用希望者向けのセミナーを予定しています。

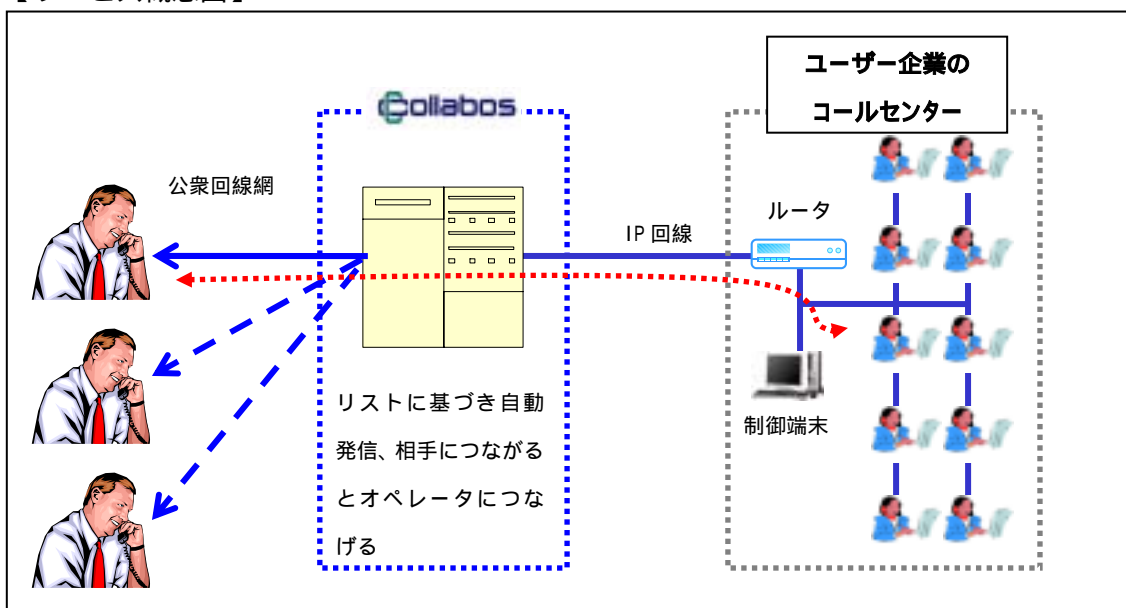
1：高度な自動発信機能（プレディクティブダイヤラー機能）

発信先の電話接続の際に、対応できるエージェントがいるかどうかを独自のアルゴリズムにより推測、先行発信することで、エージェントの無駄な待機時間を削減し、エージェントの生産性を 2 倍ないし 3 倍に向上させます。このアルゴリズムは、常時アウトバウンド状況を自動観測、統計処理し、常に的確な予測としてフィードバックする機能です。

2：開設時導入コスト

月額基本料金他に、初期設定費用（70 万円程度）、コール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。

【サービス概念図】



【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 : 東京都中央区日本橋茅場町2-9-8 友泉茅場町ビル2階
資本金 : 94.9百万円
株主 : ITX株式会社
事業の内容 : コールセンター向けASPサービス
設備投資不要、設置不要のコールセンター向けのASPサービス
『@nyplace(エニプレイス)』、自動音声応答サービス等を提供中。
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

営業部 広報担当 保科(ほしな)

TEL: 03-5652-5111

info@collabos.com