



報道関係者各位
プレスリリース

2006年8月29日
株式会社コラボス
株式会社アイブイピー

コラボスとアイブイピーが業務提携 WWCITY&COMMUNICATIONS へ「@nyplace(エニブレイス)」と「ERSシリーズ」を一括提供開始

この度、ITXグループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長 茂木貴雄)と、株式会社アイブイピー(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 関根宏)は、両社の特長であるASP(Application Service Provider)を活かし、顧客データベース連動型のインターネット通販向けコールセンター・システムを実現、業務提携をいたしました。また、この度、両社提携によるサービス提供の第1弾として、WWCITY&COMMUNICATIONS (<http://wwcity.co.jp>)へ、(株)アイブイピーが展開する「ERSシリーズ」と(株)コラボスが展開する「@nyplace」の一括提供を開始しました。

本提携では、(株)アイブイピーが展開する個店型EC(オンラインショップ、インターネット通販)向けASPサービス「ERSシリーズ」において、コールセンターでの電話・Eメールなどの対応履歴管理を一括で行うASPサービス「ERS@コンタクト」と、(株)コラボスが展開するコールセンター向けASPサービス「@nyplace(エニブレイス)」のCTI連携を実現しました。これにより、コールセンターへの電話着信時、「@nyplace(エニブレイス)」側で発信番号から「ERS@コンタクト」で管理されている顧客データベースを検索、顧客情報の自動ポップアップによる表示により、顧客のプロフィールや過去の対応履歴、購入履歴等を参照しながら的確な対応をすることが可能となり、コールセンターにおけるオペレーターの業務工数を削減し、効率化を実現します。また、前述の「着信ポップアップ機能」をはじめとするコールセンター専用交換機(PBX/ACD¹/IVR²/CMS³)機能を含めたコールセンター用通信インフラ設備から、EC・モバイルEC・在庫管理・対応履歴情報管理などの各種通販システムに至るまで、従来数千万円の設備投資が必要であった通販用システムの導入を、顧客企業の状況に合わせて組み合わせ、安価なASPサービスとして提供することにより、小～中規模の通販事業者でも、大規模な事業展開を行う企業と同様の、データベースの統合による効率化の実現、システムの短期構築および導入、複数拠点を一つのコールセンターとして管理・運用できるマルチサテライトでの業務展開が可能になります。

月額費用約48万円(コールセンター席数規模:5席)～85.5万円(コールセンター席数規模:20席)⁴程度で、ECおよびモバイルEC、コールセンター・商品在庫管理・自動決済システムを利用した通販事業が可能です。

両社は今後、マーケティング・販売・サポート・コンサルティングなどで協業するとともに、2006年9月14日(木)には共催セミナーを予定しています。

- 1 ACD:着信呼自動分配装置
- 2 IVR:自動音声応答システム
- 3 CMS:コンタクトセンター管理システム
- 4 初期費用(@nyplace:70万円程度、ERSシリーズ:177万円程度)および「ERSシリーズ」用サーバ代が別途かかります。

【通販業界動向】

通販ビジネス全体の2007年度市場規模は、2004年に比べ19%増(3兆6795億円)となり、中でもインターネット通販の市場規模は55%増にあたる1兆4745億円に拡大、カタログ通販に肉薄する存在になると予測されています。インターネット通販では「楽天市場」「ヤフー!ショッピング」などの仮想商店街だけでなく、以前から通販を手掛けている企業の販売サイトも伸びを維持している上、第三世代携帯電話の普及による「モバイル通販」の参入も増え、市場規模を拡大する要因となっています。

【本提携により開拓するマーケット】

企業が消費者と接する機会を実店舗・インターネット・携帯電話・カタログ・テレビ等、『チャンネル』と呼ばれる販売経路の枠を超え、多岐に渡ります。通販事業における各種チャンネル(コールセンターやEC・モバイルEC上での受付など)で得られた顧客対応履歴情報の統合を可能にする各種通販システムの導入は、CS(顧客満足度)の向上という観点からも重要とされておりニーズも高まっていますが、設備投資が高額である上、動作検証や要件定義などの長期検討が必要でした。

本提携では、コスト面からシステムの導入を見合わせていたインターネット通販を行う5~20席程度の小~中規模コールセンター(新規・既存を問わず)をターゲットに、需要を見込みます。

「@nyplace」について

『@nyplace(エニプレイス)』は、コールセンター用の電話交換機機能(通常の電話交換機機能と、コールセンターで顧客からの電話を効率的に受け、管理する専門的なシステム)を、IPネットワークを利用して提供するASPサービスです。コールセンターの生産性を格段に向上させ、顧客サービスの向上とコールセンター運営費用(人件費、通信回線費用等)の抑制を実現します。また、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、コールセンター開設時のコスト⁵を大幅に削減し、初期に発生する多額投資のリスク回避を致します。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2万円での提供が可能です。(料金には専用のIP電話機も含まれます。)ASP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、柔軟で効率的な利用ができます。

5 開設時導入コスト:
月額基本料金の他に、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。

【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
所在地 : 東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビルディング14階
資本金 : 1億3,490万円
株主 : ITX株式会社
事業内容 : 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)』、

プレディクティブダイヤラーのASPサービス『ASPダイヤラー』を提供中。

Web サイト : <http://www.collabos.com/>

「ERS (Electronic Rental Store)」について

「ERS」(エレクトリック・レンタル・ストア 通称:電子賃貸店舗)とは、アイブイピー社が提供する個店型EC(オンラインショップ、ネット通販)、コールセンター運営支援システム(CTS)、在庫管理システムのASPサービスです。ECの進化やお客様のニーズの多様化にあわせてバージョンアップ、カスタマイズを行なってご提供しています。ショップの規模や用途に合わせてご利用いただける、料金のお手頃なASPパッケージ「専門店パッケージ」(月額 38,000 円)と、商品検索機能を搭載したASPパッケージ「一般店パッケージ」(月額 68,000 円)の2タイプがあり、各出店者様のサイトの成長やご要望による随時カスタマイズが可能、コールセンター対応履歴管理システム、在庫管理システムなど多彩なオプションを追加できます。さらに、サーバ運営は24時間365日有人保守体制により、高品質・安全・安心な保守体制をご提供しています。

【株式会社アイブイピー 会社概要】

会社名 : 株式会社アイブイピー
代表者 : 代表取締役社長 関根 宏
設立 : 1997年12月
所在地 : 東京都渋谷区渋谷 2-12-19 東建インターナショナルビル別館 8F
資本金 : 5,250万円(余剰金含む)
事業内容 : 各種ASP事業(EC関連及びEC周辺)
データベース連動のWEBシステムの企画開発、製作
サーバーホスティング業務
WEBデザインの企画・製作
インターネット新規ビジネスの企画、プロデュース
インターネットマーケティングの企画

Web サイト : <http://www.ivp.co.jp/>

【開催予定の共催セミナーにつきまして】

タイトル : あのカリスマブランドが採用！ERS + @nyplaceセミナー
日時 : 2006年9月14日(木)
会場 : 虎ノ門 コラボス本社
内容 : WWCITY&COMMUNICATIONS の導入事例を軸に、上記のソリューションをデモを交えてご紹介致します。
費用 : 無料
お申込 : 右記URLよりお願い致します。 <http://www.collabos.com/seminar/060914.html>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス
マーケティング部 長嶋
TEL:03-4288-7239

E-Mail: info@collabos.com

株式会社アイブイピー

営業部 浅野

TEL: 03-5469-8601

E-Mail: info@ivp.co.jp

【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